

## **ПАМЯТКА ТУРИСТА ПО ТУРАМ В КОРОЛЕВСТВО ТАИЛАНД**

### **Начало путешествия**

Ваше путешествие начинается с авиационного перелета к месту отдыха.

SUNMAR организуют туры из крупнейших городов России. В Москве предоставляется возможность воспользоваться услугами ведущих аэропортов столицы – Шереметьево, Домодедово и Внуково. В авиабилете (маршрутной квитанции к электронному билету) аэропорт вылета указывается в виде аббревиатуры с указанием (при наличии) терминала: Шереметьево – SVO, Домодедово – DME, Внуково – VKO. В отсутствии сведений о терминале, необходимо руководствоваться сведениями он-лайн табло аэропортов. Официальные сайты аэропортов города Москвы ([www.svo.aero](http://www.svo.aero), [www.domodedovo.ru](http://www.domodedovo.ru), [www.vnukovo.ru](http://www.vnukovo.ru)) содержат сведения об услугах аэропортов, месте нахождения и маршрутах движения общественного транспорта, on-line табло вылета/прилета, иную полезную информацию.

Информацию о региональных перевозках (аэропорте вылета/прилета и его услугах) вам обязательно предоставить туристское агентство по месту приобретения тура. Вы также имеете возможность получить информацию о данных аэропортах из открытых источников информации (к примеру, любая поисковая система Интернет), а также воспользоваться сервисом сайта [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru), раздел полезная информация, он-лайн табло аэропортов

### **Авиаперевозка**

Вашу авиационную перевозку будут осуществлять ведущие авиакомпании, располагающие комфортабельными авиатранспортными средствами.

В соответствии с международными правилами авиаперевозки и (или) требованиями аэропортов/перевозчиков пассажир должен прибыть в здание аэропорта отправления для прохождения регистрации на авиарейс и оформления багажа за 3 часа до времени вылета самолета. Своевременное прибытие в аэропорт необходимо для прохождения предполетных процедур: регистрации на рейс и (или) оформления багажа; проверки служб безопасности; таможенного и паспортно-визового контроля. В аэропортах Российской Федерации имеются представители с информационной табличкой SUNMAR (находятся возле центрального информационного табло аэропорта вылета или за специальной стойкой/в специальном помещении – в месте расположения представителей аккредитованных туроператоров). Представитель SUNMAR поможет ориентироваться в здании аэропорта. Если в силу объективных причин вы не получили сопроводительные документы в туристском агентстве по месту приобретения тура, то при наличии такой информации в SUNMAR, представитель передаст вам необходимые дубликаты/информацию.

Пассажир самостоятельно проходит регистрацию на рейс, оформление багажа, таможенный и паспортный контроль. Регистрация на рейс и оформление багажа заканчивается за 40-45 минут до вылета. Несвоевременное прибытие пассажира на регистрацию/посадку влечет обоснованный отказ авиакомпании в перевозке.

Пассажир, имеющий электронный авиабилет, на стойке регистрации называет маршрут перевозки, предъявляет паспорт и получает посадочный талон. Служба регистрации на рейс может потребовать предъявить распечатанную или электронную версию маршрут-квитанции электронного билета. Для регистрации в аэропорту в любом случае необходим паспорт пассажира, в некоторых случаях может потребоваться свидетельство о рождении, если за границу выезжает ребенок. Написание в авиабилете фамилии и имени туриста (пассажира) должно совпадать с их написанием в заграничном паспорте.

Получив авиабилеты/маршрутные квитанции в туристском агентстве по месту приобретения тура, внимательно ознакомьтесь с их содержанием, уточните предельный вес багажа на одного пассажира, включенный в тариф, проверьте свои данные. При обнаружении ошибки, а равно в случае, если информация Вам непонятна, незамедлительно доведите до сведения туристского агентства информацию об обнаруженных ошибках или вопросах.

Во избежание непредвиденной ситуации внимательно изучите правила перевозки пассажиров и багажа, которые вам может предоставить туристское агентство по месту приобретения тура. Ознакомьтесь с правилами перевозки можно самостоятельно, обратившись к информационному сайту перевозчика в сети Интернет. Не провозите в ручной клади ножи и любые другие острые предметы, а также жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл (к перевозке они не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично). Ограничения по перевозке жидкостей в ручной клади авиапассажиров распространяются на воду, алкогольные напитки, сиропы, кремы, лосьоны и масла; духи, спреи, гели (включая гели для волос и душа). Также в ручной клади запрещено перевозить баллончики с пенкой для бритья, дезодоранты, зубную пасту, смеси жидких и твердых веществ; тушь и другие подобные вещества. Пассажирам разрешается проносить с собой на борт самолета лишь небольшое количество перечисленных выше веществ, но только при условии, что они упакованы в емкости, объем которых не превышает 100 мл. При этом данные емкости должны быть помещены в прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л, каждому пассажиру разрешается иметь при себе в качестве ручной клади только один такой пакет. Эти пакеты можно приносить с собой из дома, но они обязательно должны быть оборудованы специальной «молнией». Разрешается перевозить перечисленные выше жидкости в больших объемах в багаже. В некоторых случаях разрешается перевозить в ручной клади большой объем жидкости, например, детское питание или лекарства, необходимые во время полета. Однако при прохождении досмотра будьте готовы к тому, что вас попросят доказать их необходимость на борту самолета. Жидкости, приобретенные в магазинах беспопышной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспопышной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

В соответствии со статьей 107 Воздушного кодекса Российской Федерации Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях: нарушение пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита; отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые к нему федеральными авиационными правилами; если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности

самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц. Перевозчик не вправе относить услуги, указанные в пунктах 7 и 8 статьи 106.1 Воздушного кодекса Российской Федерации, к особым условиям воздушной перевозки; отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа; нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации; наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

### **Внимание!**

Особенностями чартерной коммерческой авиаперевозки и коммерческой перевозки в пакете услуг туристского продукта является то, что в зависимости от коммерческой загрузки и при наличии соответствующего соглашения с авиакомпанией, к полномочиям фрахтователя рейса/туроператора относится возможность изменения времени вылета, замена типа воздушного судна, изменение авиакомпании – перевозчика, изменение аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения. Безусловной гарантией пассажира чартерного коммерческого авиарейса/туриста является вылет (туда и обратно) в определенные условиями тура и авиабилетов сутки (правила расчета туристических суток см. в разделе: «Правила нахождения в отеле») и определенное условиями тура место, однако час вылета, авиакомпания, тип транспортного средства, класс размещения в салоне самолета (при изменениях в компоновке воздушного судна или замене воздушного судна или перевозчика) и аэропорт прилета/вылета в пределах места назначения может быть изменен.

Туристское агентство имеет возможность и обязано получить оперативную актуальную информацию о наличии изменений и точном времени вылета. Несмотря на то, что обязанностью туристского агентства по месту приобретения вами тура является извещение вас об изменении времени вылета и иных произошедших изменениях в полетных данных, мы настоятельно рекомендуем проявить инициативу и уточнить в туристском агентстве актуальность данных авиаперевозки и время вылета не ранее, чем за сутки до известной Вам плановой даты вылета. Информацию о номере рейса и времени его отправления можно уточнить самостоятельно, воспользовавшись ресурсом «Просмотр заявок для туристов» и «Полезная информация» на сайте [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru) или обратившись на «горячую линию». Об изменении времени обратного вылета вас уведомит принимающая Сторона. Если вы не получили информацию или сомневаетесь в верности полученной от принимающей компании информации, незамедлительно обратитесь к туристскому агентству по месту приобретения турпродукта и по контактными данным «горячей линии», указанным в туристском ваучере.

Обращаем внимание, что если в пакет услуг туристского продукта не входит услуга «наземный трансфер в стране временного пребывания» или вами приобретена отдельная услуга авиаперевозки, извещение об изменениях в полетных данных осуществляется туроператором исключительно в адрес туристского агентства по месту приобретения тура. Туроператор не располагает контактными данными туристов, по этой причине не имеет возможности предоставить данную информацию непосредственно туристам. Настоятельно советуем уточнять информацию о времени вылета не ранее, чем за сутки до плановой даты вылета, в туристском агентстве по месту приобретения тура.

В пакет туристских услуг SUNMAR, как правило, не включена услуга транзитной перевозки до места начала тура и после его окончания. При приобретении туристского продукта и (или) авиабилетов принимайте во внимание, что время вылета/прибытия воздушного судна в страну временного пребывания/из страны временного пребывания и (или) аэропорт в пределах места назначения могут измениться. Риски нестыковки транзитных авиарейсов не относятся к ответственности туроператора. При выборе тарифа транзитной перевозки рекомендуем использовать тариф, допускающий обмен или возврат билета без существенных финансовых потерь, рекомендуется выбирать более длительное стыковочное время.

Документом, подтверждающим заключение пассажиром и перевозчиком договора воздушной перевозки, наряду с обычным авиабилетом, исполненным на бумажном носителе, является электронный билет/маршрутная квитанция (e-ticket) – электронная версия бумажного авиабилета (когда информация о пассажире и перевозке содержится в электронном виде в компьютерной базе данных авиакомпании). В соответствии с правилами воздушных перевозок пассажиров, применимыми к авиаперевозке нормативно-правовыми актами, международными конвенциями резолюциями Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа, а также за предоставление пассажиру необходимого сервисного обслуживания в аэропорту вылета, несет авиационный перевозчик. Надлежащим доказательством факта заключения между туристом и авиакомпанией договора перевозки является авиабилет (маршрутная квитанция), а также квитанция о приеме к перевозке багажа. Претензии, связанные с качеством авиаперевозки, в том числе по случаям утраты (повреждения) перевозчиком багажа, предъявляются пассажиром непосредственно в авиакомпанию, предоставившую услугу авиаперевозки. Наименование авиаперевозчика указано по тексту авиабилета (маршрутной квитанции). К требованию необходимо приложить авиабилет/багажную квитанцию/посадочный талон.

Авиабилеты на авиарейсы, оформленные в соответствии с положениями Международной воздушной ассоциации (ИАТА) и (или) по специальным тарифам перевозчиков, не предусматривающим включение в стоимость проездного документа риска убытков от возврата проездного документа, и соответственно, возврат денежных средств за неиспользованные проездные документы (невозвратный тариф), могут не подлежать обмену и возврату.

При неявке пассажира (правило NO SHOW) на рейс «из аэропорта РФ» - весь маршрут (в том числе обратный вылет) может быть аннулирован перевозчиком, без восстановления бронирования. То есть, если пассажир опоздал на рейс в страну пребывания, автоматически аннулируется обратный билет пассажира. Существуют ограничения по комбинации чартерной и регулярной перевозки. К примеру, если пассажир приобрел авиабилет из «аэропорта РФ» регулярным рейсом, его возврат в аэропорт РФ чартерным рейсом будет не возможен. Во избежание финансовых потерь, при возникновении подобных ситуаций, рекомендуется совершать действия по приобретению авиабилетов для использования части услуг тура только после консультации с авиакомпанией/туристским агентством по месту приобретения тура/туроператором.

Необходимо учитывать, что использование одного сегмента перевозки в пакете турпродукта не предоставляет права на возврат провозной платы на обоих сегментах, так как коммерческая чартерная перевозка и перевозка регулярным рейсом по

специальному тарифу - тарифицируется единой ценой.

Ограничения по весу бесплатно провозимого багажа на каждого пассажира эконом-класса, а также правила перелета беременных женщин устанавливаются каждой авиакомпанией отдельно.

Авиакомпании самостоятельно устанавливают правила питания и напитков на борту, в большинстве случаев коммерческие чартерные рейсы предполагают отсутствие сервиса питания и (или) напитков в течение рейса при протяженности перелета менее пяти часов. Эти ограничения, а также вопросы перевозки специального багажа и животных просим уточнять при приобретении тура, а также в авиакомпаниях. При изменении авиакомпании-перевозчика или типа воздушного судна международной коммерческой авиаперевозки, предельный вес багажа, включенного в авиабилет, может измениться.

Расчетное время авиационного путешествия сообщит командир экипажа воздушного судна. Примерное время перевозки публикуется в открытых публичных источниках информации (сайты перевозчиков, аэропортов, справочные системы Интернет и пр.).

### **Паспорт, визы, пересечение государственной границы России и страны временного пребывания**

Для использования услуг туристского продукта необходим заграничный паспорт. Проверьте срок действия паспорта, достаточность срока паспорта для пересечения границы страны временного пребывания, соответствие записей действительности, наличие и состояние оттиска печати на соответствующих страницах и фотографии, отсутствие исправлений, подчисток, вырванных или поврежденных страниц. Контроль содержания паспорта не относится к компетенции туроператора.

В соответствии со ст. 7 Федерального закона от 15.08.1996 г. №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» граждане РФ осуществляют выезд из Российской Федерации и въезд в нее на основании паспорта.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2005 г. № 687 внесение в паспорт родителя, содержащий электронные носители информации, сведений о его детях не дает право ребенку на выезд за пределы Российской Федерации без документа, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории Российской Федерации.

Основные правила пересечения государственной границы России и основания для отказа в пересечении государственной границы содержатся в вышеперечисленных документах. Актуальная информация о дополнениях и изменениях в данных документах возможна к получению в профессиональных источниках информации.

Внимательно отнеситесь к правилам оформления выезда за границу несовершеннолетних детей и своевременно оформите необходимые документы. Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае, если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. Сопровождающему несовершеннолетнего рекомендуется иметь при себе оригинал Свидетельства о рождении ребенка (Свидетельство об опеке) для предъявления его по требованию компетентных государственных органов. В случае, если один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей заявит о своем несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, вопрос о возможности его выезда из Российской Федерации разрешается в судебном порядке.

При выезде несовершеннолетнего лица без сопровождения, необходима предварительная консультация с авиакомпанией и компетентными государственными органами (реквизиты указаны в настоящем разделе Памятки). В частности, некоторые авиакомпании, предоставляют услугу сопровождения. Выясните все особенности в указанном порядке.

Обратите внимание, что Федеральный закон «Об исполнительном производстве» предоставляет судебному приставу-исполнителю право устанавливать ограничения на выезд должников из Российской Федерации, в том числе в целях туризма. Если у вас имеется непогашенная задолженность перед третьими лицами (в том числе по штрафам), подтвержденная исполнительным документом, выданным на основании судебного акта, туристская поездка может не состояться, поскольку копия постановления судебного пристава-исполнителя о временном ограничении выезда должника из РФ направляется в пограничные органы. На официальных сайтах Федеральной службы судебных приставов (ФССП РФ) (<http://fssprus.ru/iss/ip/>) и официальных сайтах Управлений Федеральной службы судебных приставов субъектов РФ имеются ссылки на вкладку «Банк данных исполнительных производств», по которым можно получить информацию о наличии (отсутствии) задолженности и возбужденного в отношении гражданина исполнительного производства. Также гражданин вправе получить данную информацию очно или путем специального запроса в ФССП РФ или ее территориальное подразделение. Если у вас была задолженность по исполнительному производству и вы ее погасили, перед планируемой поездкой выясните в ФССП РФ (территориальном подразделении) факт снятия возможных ограничений. Невозможность использования услуг SUNMAR по указанным причинам не относится к ответственности SUNMAR.

Обстоятельство невозможности исполнения туристского продукта по причине решений компетентных властей не предоставляют права на безусловный перерасчет стоимости туристского продукта в силу положений ст. 781 Гражданского кодекса РФ.

Дополнительную информацию по вопросам оформления разрешительных документов и о порядке пересечения госграницы РФ и случаях ограничения выезда из РФ Вы можете получить в специализированных государственных органах – в ГУВМ МВД России и в ее территориальных подразделениях (<https://гувм.мвд.рф/>) или в Пограничной службе ФСБ России и ее территориальных подразделениях (<http://ps.fsb.ru/>).

Для пересечения государственной границы Таиланд, гражданам РФ необходимо наличие действительного заграничного паспорта, медицинской страховки на период нахождения в туре, обратного авиабилета. Для граждан Российской Федерации и государств, которые имеют право пребывания в Королевстве Таиланд без визы, при пересечении границы необходимо предъявить заграничный паспорт, с двумя чистыми страницами (паспорт должен быть действителен не менее 6 месяцев с момента выезда из страны) и заполненную миграционную карту (сохраняется до вылета из Таиланда). Граждане РФ освобождены от необходимости получения визы при въезде в Таиланд с туристическими целями на срок не более 30 дней.

Обращаем Ваше внимание, что авиакомпании оставляют за собой право отказать в перелете тем гражданам, у которых срок действия паспорта менее 6 месяцев. Этот вопрос остается на усмотрение сотрудников авиакомпании.

Следующими авиакомпаниями установлены правила:

Thai Airways – срок действия загранпаспорта должен составлять не менее 6 месяцев;

Pegas Fly и Nord Wind – срок действия заграничного паспорта не менее 30 дней;

Royal Flight – срок действия заграничного паспорта не менее 30 дней;

Контроль за актуальными сведениями об изменениях сроков действия заграничных паспортов туристов для осуществления поездки в Таиланд не относится к компетенции туроператора. Данную информацию необходимо уточнять у представителей авиакомпании, осуществляющей авиаперелет.

По вопросам пребывания более длительного периода на обратитесь к информации Посольства Королевства Таиланд. Реквизиты Посольства указаны ниже по тексту. Особое внимание власти уделяют внешнему виду загранпаспорта - туристам с мятыми, мокрыми, испачканными паспортами может быть отказано во въезде в страну. В паспорт ставится штамп с указанием даты въезда. Сборы не взимаются. Для пересечения госграницы Таиланда необходимо заполнить на английском языке печатными буквами иммиграционную карточку (состоит из двух частей – карточка прибытия и карточка убытия; в них необходимо указать фамилию, имя, дату рождения, пол, гражданство, номер паспорта, номер визы, номер рейса, название гостиницы и расписаться). Карточка заполняется в самолете либо по прибытии в аэропорт. Карточку убытия (DEPARTURE CARD) сохраняйте до выезда из Таиланда). Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с международными конвенциями компетентные органы иностранного государства вправе отказать во въезде в страну любому лицу с указанием причин или без указания таковых. В случае депортации все связанные с этим расходы Вы будете нести самостоятельно.

С 02.12.2010 введен минимальный размер денежных средств для въезда на территорию Таиланда (прилет в любой порт страны). Каждый турист должен иметь и по первому требованию предъявить сотрудникам таможни 700 долларов США или 600 евро на человека или 1500 долларов США или 1400 евро на семью. В случае, если денежные средства находятся на банковской карте, она должна быть международной; обязательна к предъявлению в случае запроса пограничной службы выписки со счета, тем не менее, пограничная служба имеет право потребовать предъявить наличные средства.

Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с международными конвенциями компетентные органы иностранного государства вправе отказать во въезде в страну любому лицу с указанием причин или без указания таковых.

Порядок въезда в иностранное государство регламентируется его внутренним законодательством. Принятие решения об отказе в оформлении визы (или об отказе в пропуске через государственную границу) относится к исключительной компетенции органов власти государства въезда. Дипломатические ведомство, российские федеральные органы исполнительной власти не могут оказать помощь в таких вопросах и не могут повлиять на решения по выдаче или отказу в выдаче визы, принимаемые иностранными должностными лицами. Если вы полагаете, что отрицательное решение было принято необоснованно, то его следует обжаловать в порядке, установленном законодательством государства въезда (источник [tourism.interfax.ru](http://tourism.interfax.ru), новости от 16.03.2017, ссылка на страницу консульского департамента МИД РФ в Facebook).

**В случае депортации, все связанные с этим расходы Вы будете нести самостоятельно. Необходимо принять во внимание, что случаи отказа во въезде в страну временного пребывания со стороны пограничных служб страны временного не предоставляют права на безусловный возврат стоимости авиаперевозки в/из страны временного пребывания, оформленного по невозвратному тарифу, так как отказ в пересечении границы со стороны органов государства выезда и въезда не зависит от туроператора и не относятся к исчерпываемому перечню возможного перерасчета авиаперевозки, указанному в пункте 2 статьи 108 Воздушного кодекса Российской Федерации. Если в пакет туристского продукта входила тарификация проживания в гостинице по специальным невозвратным тарифам, отказ в пересечении границы не предоставляет права требования возврата оплаченного гостиничного номера. В случае, когда невозможность исполнения туристского продукта возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.**

При попытке пересечения границы без оформленных надлежащим образом документов и виз (когда виза необходима), вам может быть предъявлено требование об уплате штрафа со стороны государства, требование о компенсации убытков от авиакомпании и (или) туристского агентства.

### **Внимание!**

Для граждан других стран, не имеющих гражданства Российской Федерации (в т.ч. СНГ и лиц без гражданства), могут быть установлены специальные правила выезда/въезда из Российской Федерации/в Российскую Федерацию и выезда/въезда в/из Таиланда. Нередко такие правила меняются. Выяснение вопросов пересечения границы Российской Федерации и Таиланда, а равно транзитных стран по пути следования относится к компетенции иностранного гражданина или лица без гражданства. Данные вопросы содержатся в нормативно-правовых актах, международных соглашениях, необходимы к самостоятельному уточнению в компетентных органах Российской Федерации, страны временного пребывания, страны своего гражданства.

При оформлении визы гражданам Республики Беларусь в Консульском отделе Посольства Таиланд необходимо предоставлять финансовые гарантии (выписка с банковского счета или тревел чеки) из расчета на сумму 700 долларов США или 600 евро на человека или 1500 долларов США или 1400 евро на семью.

Посольство Таиланда в Москве 129090, ул. Большая Спасская, дом 9, +7495 608-0856, официальный сайт: [ru.thaiembassymoscow.com](http://ru.thaiembassymoscow.com).

В случаях попытки пересечения госграницы РФ и страны пребывания без оформленных надлежащим образом документов и виз (в случае обязательного их наличия), вам может быть предъявлено требование об уплате штрафа со стороны государства, требование о компенсации убытков от авиакомпании и (или) туристского агентства. Обратите внимание, что такие требования могут быть предъявлены, как в дату начала тура (при вылете из РФ), так и на возврате (при прилете в РФ).

**Невозможность исполнения услуг SUNMAR по причинам несоблюдения иностранным гражданином или лицом без гражданства правил пересечения границы РФ или страны временного пребывания рассматривается, как обстоятельство, препятствующее SUNMAR исполнить услуги по обстоятельствам, не связанным с действием (бездействием) SUNMAR. Последствия определяются нормами пунктов 2 или 3 ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которым в случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме; в случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы. Туроператор вправе требовать компенсации реального ущерба, произошедшего по причине отказа туристу в пересечении границы России и страны временного пребывания решением компетентных властей.**

Порядок пересечения Государственной границы Российской Федерации при осуществлении выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию регулируется Законом Российской Федерации "О Государственной границе Российской Федерации" и Законом "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию". Специальные статьи выше перечисленных Законов предусматривают, что иностранные граждане или лица без гражданства обязаны при въезде в Российскую Федерацию и выезде из Российской Федерации предъявить действительные документы, удостоверяющие их личность, признаваемые Российской Федерацией в этом качестве, визу, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Документом, удостоверяющим личность иностранного гражданина или лица без гражданства и признаваемым Российской Федерацией в этом качестве, является документ, выданный компетентными органами иностранного государства, либо документ, установленный международным договором.

Проверка действительности документов, удостоверяющих личность иностранных граждан или лиц без гражданства, осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2008 г. N 77 "Об утверждении Правил учета в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, въезжающих на территорию Российской Федерации (в том числе лиц, ищущих убежище), следующих транзитом через территорию Российской Федерации, и взаимодействия органов пограничного контроля и органов иммиграционного контроля при его осуществлении". Указанным документом устанавливается порядок осуществления учета иностранных граждан или лиц без гражданства органами пограничного контроля в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации, въезжающих на территорию Российской Федерации (в том числе лиц, ищущих убежище), следующих транзитом через территорию Российской Федерации, а также порядок взаимодействия органов пограничного контроля и органов иммиграционного контроля по вопросам учета указанных категорий лиц.

В соответствии с п. 4 постановления Правительства РФ от 9 июня 2003 г. N 335 "Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы" под визой понимается разрешение на въезд в Российскую Федерацию, пребывание в Российской Федерации и транзитный проезд через территорию Российской Федерации иностранного гражданина в течение срока действия визы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, когда иностранному гражданину в соответствии с законодательством Российской Федерации въезд в Российскую Федерацию может быть не разрешен либо не разрешается или в отношении иностранного гражданина принято решение о нежелательности его пребывания (проживания) в Российской Федерации.

Виза оформляется, выдается, продлевается, восстанавливается или аннулируется уполномоченными государственными органами, к числу которых относятся:

- а) дипломатическое представительство или консульское учреждение Российской Федерации;
- б) МИД России, представительство МИД России на территории Российской Федерации, в том числе в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации;
- в) Главное управление по вопросам миграции МВД России и ее территориальный орган.

Из приведенного общего правила могут быть предусмотрены исключения, устанавливаемые комментируемым законом, международным договором Российской Федерации или указами Президента РФ. Так, Закон о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации устанавливает, что въезд на территорию Российской Федерации иностранных граждан или лиц без гражданства может осуществляться как на основе визы, так и в безвизовом порядке.

Безвизовый порядок въезда на территорию Российской Федерации может быть установлен международным договором. Так, в настоящее время безвизовый режим въезда на территорию Российской Федерации устанавливается Соглашением между Правительством Республики Беларусь, Правительством Республики Казахстан, Правительством Кыргызской Республики, Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Таджикистан о взаимных безвизовых поездках граждан от 30 ноября 2000 г., Соглашением между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Молдова о взаимных безвизовых поездках граждан Российской Федерации и граждан республики Молдова от 30 ноября 2000 г., Соглашением между Правительством РФ и Правительством Азербайджанской Республики о безвизовых поездках граждан Российской Федерации Азербайджанской Республики от 3 июля 1997 г. В частности, указанные международные соглашения закрепляют, что граждане договаривающихся государств имеют право въезжать, выезжать и передвижаться по территории договаривающихся государств без виз с соблюдением правил пребывания и регистрации, действующих в этом государстве, по документам, удостоверяющим личность и подтверждающим их гражданство. Подобного вида международные соглашения заключены Российской Федерацией и с другими странами.

Основные правила, регулирующие порядок выезда из Российской Федерации и оформления выездных документов, содержатся в Федеральных законах от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", от 1 апреля 1993 г. № 4730-1 "О Государственной границе Российской Федерации", Постановлении Правительства РФ от 12

мая 2003 г. № 273 "Об утверждении Правил подачи заявления о несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации", Постановлении Правительства РФ от 18.11.2005 г. № 687, Приказе ФМС от 15 октября 2012 г. № 320.

### **Таможня**

При следовании через таможенную границу Таможенного союза (Россия, Белоруссия и Казахстан) воздушным транспортом таможенному декларированию не подлежат:

1) ввозимые товары, таможенная стоимость которых не превышает 10 000 евро в эквиваленте и (или) общий вес которых не превышает 50 кг;

2) ввозимые и вывозимые наличные денежные средства (банкноты, казначейские билеты, монеты, за исключением монет из драгоценных металлов) и (или) дорожные чеки на общую сумму, не превышающую в эквиваленте 10 000 долларов США;

3) ввозимые алкогольные напитки в количестве, не превышающем 3 л на одно физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста;

4) технические средства, не имеющие функции шифрования.

5) **в соответствии с тайским законом ввоз, использование, хранение и ношение на территории Таиланда электронных сигарет и их аналогов запрещены. IQOS новый продукт на рынке, он не попадает в категорию электронных сигарет. Однако, в рамках нового законодательного акта об ограничении табачной продукции на территории Королевства Таиланд, IQOS и используемые с ним табачные стики отнесены к категории табачных продуктов. Это означает, что к IQOS применяются те же правовые нормы, что и к сигаретам. Например, нельзя использовать IQOS в зоне, где запрещено курить. Вы так же можете уточнить информацию более подробно обратившись в посольство.**

На таможенную территорию Таможенного союза с освобождением от уплаты таможенных платежей можно ввезти товары для личного пользования табак и табачные изделия: 200 сигарет или 50 сигар (сигарилл) или 250 г табака, либо указанные изделия в ассортименте общим весом не более 250 г, в расчете на одно физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста.

Перечень товаров, в отношении которых установлен разрешительный порядок ввоза на таможенную территорию Евразийского экономического союза и (или) вывоза с таможенной территории Евразийского экономического союза, утвержденного приложением № 2 к решению Коллегии Евразийской экономической комиссии от 21 апреля 2015 г. № 30.

К примеру, данный перечень содержит упоминание о феназепаме (7-бром-5-(о-хлорфенил)-2-3-дигидро-1Н-1,4-бензодиазепин-2-он), который включен в список наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров. Осуществление вывоза и ввоза такого препарата для личных целей требует специального таможенного декларирования и документального обоснования необходимости ввоза/вывоза лекарственного средства.

В Таиланде запрещен ввоз и курение электронных сигарет.

Получить актуальную информацию по вопросам таможенного оформления, а также о перечне товаров, запрещенных к перемещению через границу либо в отношении которых требуется заполнение таможенной декларации, возможно на официальном сайте Федеральной таможенной службы РФ [www.customs.ru](http://www.customs.ru) и официальном сайте Евразийской экономической комиссии <http://tsouz.ru/>.

Таможенный контроль в Таиланде имеет свои особенности. После прохождения паспортного контроля и получения багажа Вы окажетесь в таможенной зоне, где может быть произведен выборочный досмотр. Штраф за выявленное превышение допустимого количества сигарет и алкогольной продукции может составить до 800\$.

К ввозу в Таиланд запрещены все виды наркотиков (за их провоз предусмотрена смертная казнь, минимальное наказание – пожизненное заключение), непристойная литература, фотографии и предметы), отдельные виды фруктов и овощей.

Ввоз огнестрельного оружия и боеприпасов может быть осуществлен только при наличии разрешения, выданного Департаментом полиции или местными регистрационными органами.

Беспошлинно разрешается ввозить разумное количество одежды и вещей для личного пользования, одну фото или видеокамеру, пять пленок для фотоаппарата и три кассеты для 8-мм или 16-мм видеокамеры, табачные изделия (сигареты, сигары или курительный табак) общим весом до 250 грамм, при этом количество ввозимых сигарет не должно превышать 200 штук, не более одного литра алкогольных напитков.

Из Таиланда запрещен вывоз изображений Будды или Бодхисатв или их фрагментов (за исключением служителей культа Будды, в связи с проведением мероприятий по культурному обмену или в научных целях. Лицензия на вывоз должна быть получена в Департаменте Изобразительных искусств), золотых слитков, драгоценных камней, платиновых украшений, марок и антиквариата без лицензии на вывоз.

Не разрешается вывоз кораллов в необработанном виде, изделий из меха, слоновой кости, черепаховых панцирей.

Для вывоза предметов старины или произведений искусства, независимо от того, являются они оригиналами или репродукциями, необходимо получить лицензию на вывоз в Департаменте Изобразительных искусств (Department of Fine Arts).

### **Документы, необходимые для использования услуг тура**

Вашими документами для использования услуг тура являются:

1. Туристский ваучер – документ, устанавливающий право лица, указанного в ваучере (туриста) на использование оговоренных в туристском ваучере услуг и подтверждающий факт их оказания. Содержанием ваучера в зависимости от услуг, являющихся содержанием тура, как правило, является: фамилии и имена туристов, их даты рождения, период тура, наименование отеля, его условная категория, тип питания, информация о трансфере. Кроме того, на ваучере имеется фирменный логотип (торговый знак (знак обслуживания) SUNMAR, наименования туроператора, поставщика услуг для туроператора, принимающей стороны, контактные данные принимающей стороны и «горячей линии». Принимающей стороной на территории Таиланда является компания ODEON TOURS. Туристский ваучер состоит из трех отрывных частей – одну часть необходимо предъявить трансферному гиду, вторую часть – на стойку «Ресепшн» при регистрации проживания в отеле, третья отрывная часть остается у туриста до окончания путешествия.

2. Авиабилеты (маршрутные квитанции) по числу туристов (включая детей). В тексте авиабилета указывается дата, номер и время рейса, а также информация об обратном вылете. Авиабилеты и посадочные талоны необходимо сохранять до конца туристской поездки.

3. Страховой полис на медицинское обслуживание в стране временного пребывания (перечень страховых услуг может быть расширенным и включать «страхование по риску невозможность совершения путешествия», «страхование гражданской ответственности застрахованного лица», см. текст страхового полиса).

Согласно в п. 19 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452) срок предоставления туристским агентством Вам указанных документов составляет не позднее 24 часов до начала путешествия, если у Вас не имеется письменной договоренности с туристским агентством о получении документов в аэропорту вылета. Обратите внимание, что информация об иных документах, необходимых для пересечения государственной границы России и страны временного пребывания, указаны в разделе «Паспорт, визы, пересечение государственной границы».

### **Трансфер, принимающая сторона, гиды**

После прилета в страну временного пребывания и прохождения паспортного контроля не забудьте получить багаж и пройдите вместе с ним на выход из здания аэропорта. Для переноски багажа вы можете воспользоваться платными услугами соответствующих служб аэропорта. Рекламации по багажу (при их наличии) незамедлительно заявите представителю авиакомпании, осуществлявшей ваш рейс. В том случае, если процедура получения или розыска багажа затянется, проинформируйте об этом принимающую сторону (контактные данные указаны в туристском ваучере). Это необходимо в целях согласования возможности ожидания трансфера, если такой трансфер предусмотрен условиями тура.

При групповом трансфере, во избежание неудобств остальных участников трансфера, время ожидания опоздавшего туриста ограничено. Запросы на компенсацию расходов на самостоятельный трансфер в случае индивидуальной задержки выдачи багажа, предъявляются к авиакомпании.

На выходе из здания аэропорта вас будут встречать представители принимающей стороны. Принимающая сторона, это договорной партнер туроператора или поставщика услуг для туроператора. Как правило это юридическое лицо, зарегистрированное в стране временного пребывания туристов, для целей оказания услуг по сопровождению туристов. Принимающая сторона обеспечивает встречу/проводы туристов при наличии заказанного в пакете услуг туристского продукта наземного трансфера, а также оказывает информационную поддержку туристам SUNMAR. Наименование поставщика услуг туристского продукта для туроператора и принимающей стороны указаны по тексту туристского ваучера.

Все сотрудники принимающей стороны одеты в легко узнаваемую форменную одежду. Форменная одежда гидов, стойка на привокзальной площади аэропорта и наземный транспорт, используемый для трансфера, имеют логотипы торгового знака SUNMAR. Если не удалось найти встречающих гидов, незамедлительно свяжитесь с офисом принимающей стороны, обратившись по контактными данным, указанным в ваучере. Предъявите туристский ваучер встречающему гиду или администратору регистрационной стойки, и он подскажет номер вашего транспортного средства, размещенного на рядом расположенной площадке. Подойдите к транспортному средству, погрузите багаж в специально отведенные места и осуществите посадку в автобус или легковую автомашину (в зависимости от вида трансфера). Порядок размещения в автобусе и погрузки багажа аналогичен вышеуказанному и при обратном трансфере. Сервис погрузки и выемки вещей в /из транспортного средства не предполагается, остается на усмотрение водителя.

### **Особенности группового трансфера**

Если у вас групповой трансфер – перевозка группы осуществляется по маршруту «аэропорт-отель», с заездом в отели, в зависимости от места временного проживания туристов трансферной группы, по усмотрению принимающей стороны (гида). Время исполнения группового трансфера более длительное в сравнении с индивидуальным трансфером, так как подчиняется расписанию с учетом необходимости заезда в отели участников трансферной группы. Во время следования группового трансферного транспорта допускаются технологические остановки, санитарные стоянки, по усмотрению принимающей компании/гида. Маршрут движения трансфера определяется принимающей стороной.

**ВНИМАНИЕ! Чтобы обеспечить сохранность и избежать случайной выгрузки ваших вещей во время остановок транспорта в отелях по пути следования, настоятельно рекомендуем: проследить за размещением Ваших вещей в транспортное средство при посадке в транспорт, документы и ценные вещи разместить в ручной клади и взять ее в салон; при остановках трансфера и покидании салона транспорта взять с собой ручную кладь и ценные вещи; при остановках трансфера для выгрузки пассажиров трансферной группы, проследить за выгрузкой из багажного отделения вещей пассажиров, закончивших трансферную перевозку раньше вас. Разместите на вашем багаже идентификационные таблички (наклейки) с указанием любых контактных данных, закрепите табличку на видном месте. Это исключит не умышленные действия и случайную утрату багажа, а также может существенно облегчить розыск такого багажа.**

Если у вас индивидуальный трансфер – перевозка осуществляется по маршруту «аэропорт-отель». Сервис погрузки и выемки вещей в /из транспортного средства не предполагается, остается на усмотрение водителя.

В случае невозможности подъезда трансферного транспорта непосредственно к отелю по причине состояния дорожного полотна, допустимости транспортного средства на площадку отеля, правил безопасности движения, ремонтных работ и прочих объективных случаев, выгрузка пассажиров и багажа осуществляется возможном месте, наиболее приближенном к месту плановой выгрузки. Учитывайте данную информацию, в том числе для целей исполнения обратного трансфера в заключительный день тура.

Внимательно прослушайте информацию, которую гид сообщит по пути следования в отель, задайте интересующие вопросы, ознакомьтесь с брошюрой принимающей стороны. Убедительно просим серьезно относиться к информационной встрече в отеле, время которой назначает принимающая сторона. На этой встрече туристы получают сведения об обратном трансфере, регионе, возможных экскурсиях услугах отеля и другую полезную и важную информацию.

По факту прибытия трансфера к отелю, выгрузите свои вещи из транспорта, проследуйте к стойке «Ресепшн», предъявите паспорта туристов и туристский ваучер для регистрации заселения в отель.

В отелях имеется информационный стенд (папка) принимающей стороны, на котором размещается информация о принимающей компании, возможных к организации экскурсиях, обратном трансфере, вылете и др. Часть отелей практикует предоставление информации принимающей компании посредством ознакомления туристов с информацией на стойке «Ресепшн» по факту обращения туристов или размещая информацию в специальных буклетах.

Месторасположение информационного стенда (папки), а также принятые в отеле правила получения информации, можно уточнить у представителя отеля на «ресепшн».

Получить контактную информацию принимающей компании, время посещения отеля гидом принимающей компании можно из материалов на информационном стенде (в папке) принимающей стороны.

**По любым возникающим вопросам в ходе тура, туристы могут обратиться в офис принимающей стороны по контактным данным, указанным по тексту ваучера; в настоящей Памятке приводятся некоторые контактные телефоны принимающей компании, которые могут быть полезны: +66 22 194 237, «горячая линия»: +66 88 301 55 88.**

**Тарификация осуществляется оператором связи, некоторые отели предоставляют сервис бесплатного звонка принимающей компании, для этого необходимо обратиться на «Ресепшн», предъявить ваучер и попросить осуществить контакт с принимающей компанией.**

### **Внимание!**

Не позднее, чем за один день до окончания тура (обычно накануне планового дня вылета, вечером) ознакомьтесь с информационным стендом SUNMAR в вашем отеле на предмет выяснения информации о времени трансфера, дате и часе обратного вылета. Ряд отелей предоставляют трансферные списки по факту обращения туриста на «Ресепшн» или предоставляют сервис по доставке факс-сообщений принимающей стороны о времени трансфера непосредственно в номер. В том случае, если вы не обнаружили необходимой информации накануне дня вылета или информация не понятна - незамедлительно свяжитесь с офисом принимающей стороны (необходимые реквизиты указаны по тексту туристского ваучера). Обращается внимание, если в пакет туристских услуг туристского продукта не входит услуга «наземный трансфер в стране временного пребывания» или вами приобретена отдельная услуга авиаперевозки, извещение об изменениях в полетных данных осуществляется исключительно в адрес туристского агентства по месту приобретения тура или услуги авиаперевозки. Информации о ваших полетных данных и возможных изменениях в ней в распоряжении принимающей стороны может не быть. Настоятельно рекомендуем выяснить всю информацию о времени вылета не ранее, чем за сутки до планового времени вылета в туристском агентстве по месту приобретения услуги.

В день отъезда (не позднее расчетного часа) заблаговременно произведите расчеты в отеле, доставьте багаж до дверей выхода из главного здания отеля (помощь в этом окажет персонал отеля по звонку на «Ресепшн», услуга может быть платной), ожидайте прибытие трансферного транспорта.

Разместите на вашем багаже идентификационные таблички (наклейки) с указанием любых контактных данных, закрепите табличку на видном месте. Это исключит неумышленные действия и случайную утрату багажа, а также облегчит розыск такого багажа. Не оставляйте свой багаж без присмотра; используйте специальные комнаты хранения багажа с обязательной идентификацией багажа в вышеуказанном порядке; проявляйте разумную осмотрительность во избежание случайной выборке ваших вещей или погрузки ваших вещей другими гостями в транспорт, не предназначенный для вашей доставки в аэропорт.

Время выезда из отеля определяется принимающей стороной с учетом маршрута перевозки, дорожного трафика, необходимости своевременного прибытия в аэропорт для прохождения регистрации на рейс, служб безопасности, таможенного и паспортного контроля. При отсутствии трансферного транспорта необходимо связаться с офисом принимающей компании (контактные данные указаны по тексту туристского ваучера).

Обратный трансфер будет осуществлен от отеля до площади здания аэропорта. Маршрут группового трансфера предполагает заезд в отели в зависимости от места временного проживания туристов трансферной группы, по усмотрению принимающей стороны/гида. Во время следования группового трансферного транспорта допускаются технологические остановки, санитарные стоянки, по усмотрению принимающей стороны/гида.

После выхода из транспортного средства, возьмите свой багаж, пройдите вместе с ним в здание аэропорта, подойдите к стойке регистрации вашего рейса, предъявите авиабилеты, паспорта и получите посадочный талон. Регистрация пассажиров бизнес-класса, как правило (по усмотрению авиакомпании и администрации аэропорта), имеет отдельную стойку.

### **Позиционирование отеля, специальные термины туристского ваучера, порядок заселения в отель**

Основанием для заселения в отель является туристский ваучер, который совместно с паспортами туристов предъявляется туристом на стойку «Ресепшн» отеля. В день приезда, расселение в номер осуществляется после 14:00 (в некоторых отелях после 15:00), если у вас не заказана и оплачена специальная платная услуга Туроператора «Ранний заезд». Учитывайте данное обстоятельство при бронировании турпродукта с ранним прилетом в страну временного пребывания. До времени заселения в номер отеля Вы вправе ожидать размещение в холле отеля. Некоторые отели допускают использование услуг отеля, в том числе питания до времени заселения в номер отеля. По данным вопросам необходимо обратиться на стойку «Ресепшн» отеля.

При размещении в некоторых отелях Таиланда с туристов берется денежный депозит за дополнительные платежи (пользование мини-баром, международные звонки и т.п.). Депозит можно внести в долларах США, батах (национальная валюта Таиланда), или банковской картой (Visa, MasterCard, American Express,) на которой необходимая сумма будет заблокирована. Возврат неиспользованной суммы осуществляется в день выезда из отеля.

**Внимание!** Возврат неиспользованной суммы на банковскую карту может осуществляться в течение одного месяца.





С суммами и условиями депозитов в отелях Таиланда можно узнать на сайте [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru) в специальных разделах по направлению (маршруту) Таиланда. Данная информация доступна Вашему туристскому агентству и он обязан предоставить Вам данную информацию.

Отели страны временного пребывания могут быть сертифицированы компетентным государственным органом или общественной уполномоченной организацией в той или иной сервисной категории. Обычно, сертификация отеля в категории, относится к добровольным действиям средства проживания. Отели вправе оформить разрешение на деятельность на муниципальном или региональном уровне. Для целей унификации источников позиционирования, туроператором при реализации туристского продукта применяются условные категории средств проживания, базирующиеся на информации средств проживания (отелей). При выборе того или иного средства проживания в пакете турпродукта рекомендуется получить информацию о средстве проживания в каталоге туроператора по маршруту (направлению), в независимых общедоступных источниках информации, ознакомиться с официальным сайтом отеля, сравнить ценовые параметры туристского продукта с проживанием в разных отелях одной сервисной категории, так как отели одной сервисной категории могут находиться в разных ценовых категориях, а также воспользоваться опытом туристского агентства по месту приобретения туристского продукта.

Туристский ваучер содержит информацию об условной категории отеля, обозначаемой специальным знаком \* с добавлением цифры или знака условной категории ((1, 2, 3, 4, 5, NV, +). Под категорией средства проживания (отеля) понимается условное обозначение сервисной категории отеля в пакете туристского продукта на основании представленной отелем информации, а равно обобщенная информация о сервисной категории отеля из различных источников информации, зависящая от места расположения отеля, территории, количества сервисных услуг отеля.

FORTUNA – особая система реализации туров по специальной цене, которая предполагает размещение туриста в отелях определенной условной категории с установленной концепцией питания. Наименование отеля определенной туристским ваучером категории и курортный регион, в котором расположен отель, будет доведен до сведения туриста представителем принимающей стороны по прибытии в аэропорт страны отдыха. Если ваш тур организован по системе FORTUNA, это будет особо оговорено в тексте ваучера.

MINIMUM – особая система реализации туров по специальной экономической цене.

Отели, позиционируемые в той или иной условной категории каталога туроператора по направлениям, оказывают разный набор услуг. Ценовые параметры отелей зависят от многих факторов, в том числе от удаленности от первой береговой линии, размера и оснащения номерного фонда, давности текущего ремонта, общего набора услуг отеля, времени работы сервисных служб отеля, территории и инфраструктуры и пр.

Отели (средства размещения) системы MINIMUM относятся к экономической категории размещения вне зависимости от заявленной условной категории обслуживания. Принимая решение о выборе турпродукта с размещением в отеле системы MINIMUM турист должен учитывать данное обстоятельство, так как стандартные услуги отелей экономической категории могут отличаться от стандартов услуг отелей равной условной категории или привычных туристов в туре с конкретизированным отелем.

Информация о конкретном отеле будет доступна туристу только в стране временного пребывания. Бронирование проживания туриста в отеле определенной условной категории производится с указанием определенного региона (курортной местности прилегающей к заявленной территории), но без наименования конкретного отеля. В туристском ваучере указываются категория отеля и концепция питания гостей.

Предоставление номеров, соответствующих указанным в ваучере характеристикам, является прерогативой администрации отеля. Как у любого гостя отеля, у вас имеется возможность ознакомиться с предоставленным номером, его оборудованием и обратиться с вопросами (при их наличии) к службе администрации отеля («Ресепшн»). Категория номера для размещения туриста в отеле также указана по тексту туристского ваучера. Содержание специальных туристских терминов, упомянутых в ваучере обязано предоставить туристское агентство по месту приобретения тура. Вместе с тем, предлагаем ознакомиться с основными терминами, которые могут быть указаны по тексту туристского ваучера.

STD – комната (номер) для проживания туристов, оборудованная по определенному отелем стандарту. Как правило, большая часть номерного фонда отелей состоит из стандартных номеров. Стандартный номер оборудуется одной двухспальной или двумя односпальными кроватями.

SNG – размещение одного человека в стандартном номере (STD) (предоставляется одна кровать, допускается наличие в номере двух кроватей).

DBL – размещение двух человек в стандартном номере (STD) (**предоставляется одна большая двухспальная кровать или две односпальные, в зависимости от концепции отеля**). Отель учитывает пожелание гостей о тех или иных кроватях, но к нарушению размещения не будет относиться предоставление одной двухспальной или двух односпальных кроватей по усмотрению администрации отеля. Некоторые отели допускают размещение в стандартном двухместном номере дополнительных гостей, взрослых или несовершеннолетних детей (+1 или +2, 3 ADL и т.п.). В зависимости от концепции проживания в отеле им может быть предоставлено дополнительное спальное место (форма спального места (кровать, раскладушки, иное определяется отелем и зависит от метража спальной комнаты и возможности размещения). При ограниченности размера номера предполагается, что гости размещаются на имеющихся спальных местах. При выборе отеля необходимо учитывать информацию о размере номера выбранного средства проживания. Допустимое количество гостей в каждом типе номера определяется администрацией отеля; возможны специальные подтверждения размещения определенного количества гостей в номере при бронировании, даже если общая концепция отеля о возможности размещения гостей в номере ограничивает их количество.

Для более комфортного размещения группы туристов (три человека и более) некоторые отели предоставляют к бронированию специальные типы семейных номеров, допускающие размещение более 2 туристов на комфортных спальных местах – FAMILY, SUITE (или иные разновидности). Такие номера могут иметь большую площадь, чем стандартный номер.

ADL – взрослый (в основном от 12 лет).

CHD – ребенок (в основном от 2 до 12 лет).

ROH – размещение туриста в любом здании отеля (комплекса зданий отеля) и (или) предоставление номера без уточнения его характеристик из номерного фонда отеля по усмотрению администрации. Правило ROH применяется к номеру любой категории, забронированному без привязки к конкретному зданию отеля или дополнительно не конкретизированному при подтверждении бронирования, предоставляется администрацией отеля в любом здании отеля с конкретным местом расположения по ее усмотрению. SEA VIEW – «вид на море». Подразумеваются номера, обращенные к морю, однако они вовсе необязательно гарантируют открытый пространственный вид на море.

### **Особенности размещения и правила нахождения в отеле**

По прибытии в отель, настоятельно просим ознакомиться на месте с условиями пользования мини-баром, спортивным инвентарем, бассейном, сауной, пляжем, полотенцами, правилами посещения ресторанов и баров, проката машин, лодок, условиями безопасности и другими услугами отеля и строго придерживайтесь установленных в отеле правил. При возникновении любого вопроса – задайте данный вопрос в службу «Ресепшн» отеля или отдела по работе с гостями или в адрес принимающей компании/туроператора по контактному данным, указанным ваучере.

Режим работы любых сервисных служб средств размещения (рестораны, бары, бассейн и пр.) и меню концепции питания (напитков) устанавливается администрацией отеля. Каталог по направлению содержит общие сведения, конкретизация услуг осуществляется отелем. Администрация отеля вправе произвести в отеле ремонт, изменить ассортимент услуг, добавить или убрать оборудование.

### **Внимание!**

Купание в море и бассейне, использование аттракционов, водных горок, тренажеров, участие спортивных мероприятиях относится к активным видам отдыха, к которым требуется Ваше личное повышенное внимание. Внимательно ознакомьтесь с правилами использования любого оборудования, задайте все интересующие Вас вопросы сотрудникам отеля или адресуйте данные вопросы принимающей компании по контактному данным, указанным в ваучере, при необходимости обратитесь за консультацией к медицинскому работнику, не оставляйте несовершеннолетних детей без вашего постоянного внимания, не допускайте купание несовершеннолетних детей или использование ими аттракционов, водных горок, развлекательных мероприятий и оборудования для активного отдыха без присмотра родителей, не принимайте алкоголь при активном отдыхе и не злоупотребляйте алкоголем при обычном отдыхе, учитывайте состояние собственного здоровья и здоровье ваших детей при принятии решения участвовать в активном мероприятии, применяйте активные и пассивные средства безопасности при купании (специальный головной убор, жилет или иное оборудование для удержания на воде, тапочки для входа в море, перед и после купания принимайте душ). При использовании мини-клубов и питания для детей ознакомьтесь с оборудованием данных мест, задайте интересующие вопросы сотрудникам, доведите до сотрудников информацию о состоянии здоровья детей, наличии/отсутствии аллергических реакций, выясните вопросы досуга детей, ограничьте предлагаемый отелем досуг детей своим разрешением на участие ребенка в том или ином мероприятии. При наличии в ресторане оборудования для приготовления пищи и напитков и принятом в отеле самообслуживании, обслуживание детей осуществляют родители. Все действия детей контролируются родителями. Не допускается самостоятельное использование детьми оборудования для приготовления пищи и напитков, а также специальным оборудованием отелей (лифты, подъемные устройства и т.п.), совершеннолетние лица должны проявлять разумную осмотрительность и всегда контролировать несовершеннолетних.

Туроператор не может гарантировать наличие указанного в каталоге услуг гостиницы спортивного инвентаря или оборудования именно в тот момент, когда вы пожелаете им воспользоваться. При большом спросе может оказаться, что спортивный инвентарь или оборудование уже заняты другим туристом. Ознакомьтесь с установленным порядком на этот счет в средстве проживания и это поможет правильно спланировать свой отдых.

В случае утери ключа, необходимо поставить в известность администрацию отеля. В некоторых отелях практикуется взимание депозита за ключ, также администрация отеля вправе требовать компенсации его стоимости (выясните данные условия у гида или сотрудников отеля).

### **Внимание!**

Драгоценности, деньги, документы рекомендуем хранить в сейфе, который в зависимости от концепции может находиться в номере или быть размещенным при службе регистрации отеля. При хищении вещей и ценностей настоятельно рекомендуем обратиться в полицию, так как доказательством факта хищения и виновного в нем лица является документ компетентного государственного органа страны временного пребывания. Безусловную сохранность материальных ценностей и возмещение ущерба обеспечивает только наличие соответствующего договора хранения, заключенного между туристом и хранителем. Альтернативным вариантом гарантии возмещения ущерба может являться договор страхования по риску «хищение материальных ценностей», заключенный между вами и страховой компанией. Возможность заключения такого договора необходимо выяснить в любой страховой компании до выезда в страну временного пребывания.

Соблюдайте меры пожарной безопасности отеля, ознакомьтесь с планом эвакуации при пожаре, для консультаций по данному вопросу обратитесь на стойку «Ресепшн».

Необходимо соблюдать общепринятые нормы морали и этики поведения в отеле. Специальные правила поведения в отеле обычно прописаны в информационных материалах, имеющихся в каждом номере (брошюры, буклеты). Аналогичная информация может быть также размещена в памятке гостя, выдаваемой администрацией отеля при регистрации проживания или на внутриотельном телевизионном канале.

### **Внимание!**

Администрация отеля отказать вправе в приеме или выселить туриста из отеля по следующим основаниям (перечень не является исчерпывающим):

- предпринимательская деятельность на территории отеля, связанная с получением дохода от источников в стране временного пребывания;
- хулиганские действия (оскорбление гостей и сотрудников отеля; выброс мусора из окна номера; драка на территории отеля; угроза безопасности гостям отеля и пр.);
- систематическое нарушение правил отеля (вынос оборудования номера за его пределы; нарушение правил безопасности проживания в номере; нарушение правил безопасности купания в бассейне или в море и пр.);
- нарушение норм общественного проживания, препятствующее иным гостям отеля осуществлять отдых;
- невозможности пребывания гостя в месте общественного проживания по объективным причинам.

В случае выселения туриста из отеля по вышеуказанным причинам, принимающая сторона приложит усилия для организации продолжения отдыха туристов в альтернативном месте проживания. Условия проживания в альтернативном отеле могут отличаться от бронированных услуг. При невозможности организации дальнейшего продолжения тура выселенного туриста, а равно в случае отказа туриста от предложенного альтернативного способа продолжения тура, тур подлежит прекращению по причине действий туриста без компенсации стоимости оплаченного тура и затрат на приобретение возвратных билетов. По решению компетентных органов турист в случае грубого нарушения правил проживания в отеле может быть депортирован из страны временного пребывания.

В соответствии с международными правилами расчетный час в отелях – 12:00 часов местного времени. В день выезда к 12:00 часам необходимо освободить свой номер и оплатить дополнительные услуги: телефонные переговоры, мини-бар (если он платный), заказ питания и напитков в номер, массаж и другие дополнительные услуги. Свой багаж вы можете оставить в комнате хранения отеля (при наличии) и оставаться на территории до приезда трансферного транспорта. Некоторые отели допускают использование инфраструктуры отеля после расчетного часа. Если Вы не сдали номер до 12:00 часов, его стоимость оплачивается вами самостоятельно, отель вправе предъявить счет за следующие сутки. Ранний выезд из отеля (до 12:00 часов), позднее заселение в отель (в течение первых оплаченных суток проживания в отеле до 12:00 часов) не компенсируется, почасовой перерасчет не осуществляется.

В случае досрочного выезда из отеля, настоятельно рекомендуем уведомить письменно (электронным письмом) туристское агентство по месту приобретения туристского продукта с указанием информации о необходимости досрочного прекращения туристского продукта или проживания, с указанием причины или без указания таковой, а также довести информацию до сведения принимающей компании и туроператора по контактным данным, указанным в ваучере. В обязательно порядке заявить о досрочном прекращении проживания в отеле на стойку «Ресепшн».

### **Внимание!**

Отели применяют суточную систему тарификации. В большинстве случаев, включенное в туристский продукт проживание в отеле, тарифицируется на номер, а не на количестве лиц, в нем проживающих. Тариф проживания в пакете туристского продукта специальный, не предусматривающий перерасчета при досрочном отказе от проживания в целом или в части. Под оплаченными сутками проживания в отеле (ином средстве проживания) понимается временной интервал с 14:00 часов (в некоторых отелях после 15:00), первых суток проживания в отеле до 12:00 часов следующих суток. Вне зависимости от времени фактического прибытия в отель, плата проживания в отеле за первые сутки тура или заключительные сутки отелем взимается в полном объеме, и отель не делает какого-либо перерасчета стоимости проживания при заселении (или выезде) туристов в пределах временного интервала первых (или заключительных) оплаченных (или забронированных) суток проживания, почасовой перерасчет не осуществляется.

### **Питание в отеле**

Существуют следующие варианты системы питания при размещении в отеле:

ROOM ONLY – питание не включено в стоимость проживания.

BB (Bed&Breakfast) – система питания, предполагающая завтраки. Это может быть шведский стол, буфет или континентальный завтрак.

HB (Half Board) – «полупансион», система двухразового питания. Обычно это завтрак и ужин, но в некоторых гостиницах может быть завтрак и обед. Напитки за обедом/ужином обычно в стоимость не входят.

FB (Full Board) – «полный пансион», система трехразового питания (завтрак, обед и ужин). Напитки за обедом и ужином обычно в стоимость не входят.

ALL INCLUSIVE, ULTRA ALL INCLUSIVE – «все включено», «ультра все включено», система, включающая в себя не только трехразовое питание, но и дополнительные услуги, такие как: ранний завтрак, закуски, поздний ужин и т.п. Напитки входят в стоимость. Иногда в стоимость входят только напитки местного производства, импортные - подаются за дополнительную плату.

Тип питания в пакете туристского продукта указывается в туристском ваучере.

При таких вариантах питания, как «полупансион» (HB), «полный пансион» (FB) и «все включено» (All Inclusive, Ultra All Inclusive) услуга, как правило, начинает действовать в день прибытия с предоставления ужина, и заканчивается завтраком. В случае прибытия в ночные часы ужин не предоставляется. Для посещения ресторанов системы «А'ля карт» требуется предварительное резервирование мест или дополнительная оплата (включая многие отели с системой питания «все включено»).

Время работы ресторанов, баров, меню и ассортимент системы питания и напитков определяется администрацией отеля. В дни праздников отели могут проводить специальные мероприятия (торжественные завтраки, обеды, ужины, совмещенные с развлекательными мероприятиями, именующиеся специальными терминами на английском языке, название мероприятий обычно совпадает с назначением мероприятия или наименованием праздника). В зависимости от условий бронирования, установленными отелями на определенные даты, указанные мероприятия могут быть включены в пакет турпродукта при размещении гостей в праздничный период. С учетом традиций и правил страны нахождения отеля, а также решений администрации отелей, концепция обслуживания гостей во время специального мероприятия может отличаться от общей концепции питания в отеле, гости отеля получают информацию о программе специального мероприятия и ассортименте, включенных в услугу питания и напитков, непосредственно в

отеле. В каждом отеле могут быть свои правила, нюансы рекомендуем уточнить у гида, по контактными данным принимающей компании, указанным в ваучере или у служащих отеля.

Некоторые отели практикуют взимание доплаты за размещение в отеле в праздничный период. Данная доплата может именоваться термином SUPPLEMENT или иным подобным термином. Данная доплата не является аналогом доплаты за организацию специального праздничного мероприятия и не предполагает предоставление специальных услуг. При такого рода доплатах, отели вправе предоставлять праздничные ужины или иные мероприятия за специальную доплату, взимаемую непосредственно в отеле.

Для питья рекомендуем использовать бутилированную воду, которую можно приобрести в магазинах и барах отеля (при системе питания «все включено» в некоторых отелях возможно получение питьевой воды в бутылке в баре отеля). Не допускается приносить в ресторан отеля собственные напитки. Как правило, не разрешено выносить за пределы ресторана продукты, взятые со шведского стола.

### **Экскурсии**

В стране временного пребывания самостоятельные юридические лица, действующие в рамках юрисдикции страны временного пребывания и своей регистрации, принимающие компании, знакомят туристов с доступными к заказу экскурсионными программами различных исполнителей. Стоимость и график проведения экскурсий определяется исполнителями экскурсий. Информация о данных экскурсионных программах предоставляется сопровождающими гидами принимающей компании при трансфере из аэропорта в отель или на информационных встречах. По вопросам помощи в организации экскурсионного обслуживания туристы вправе также обратиться по контактными данным, указанным в туристском ваучере или в специальных брошюрах.

Приобретение экскурсионных услуг на территории страны временного пребывания является самостоятельной гражданско-правовой сделкой. В письме Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 6 июля 2010 г. № 01/9963-0-32 "О защите прав потребителей в сфере туризма" указывается на то, что ответственность туроператора по смыслу статьи 9 Закона № 132-ФЗ ограничена "рамками" исполнения обязательств по предоставлению только тех услуг, которые вошли в соответствующий туристский продукт, все факты самостоятельного приобретения туристами экскурсионных и других услуг, изначально в него не входивших, стоимость которых была оплачена ими дополнительно к цене туристского продукта, должны рассматриваться как иные сделки, обязанной стороной по которым соответствующий туроператор являться не будет.

Обычно при приобретении экскурсии заказчику выдается экскурсионный ваучер с информацией об исполнителе услуги. Внимательно ознакомьтесь с информацией об экскурсии, задайте все интересующие Вас вопросы, выясните порядок отказа от оплаченных или заказанных экскурсий. Обратите внимание, что при отказе от экскурсии по причине заболевания, исполнитель экскурсии может просить предоставления справки врача с указанием данных его лицензии и информации, что конкретному заболевшему туристу рекомендуется воздержаться от экскурсии. Отказ от экскурсии, даже при наличии уважительной причины, может не предусматривать перерасчета стоимости услуги. Как правило, экскурсии, реализуемые исполнителями по акциям, не предусматривают возврат стоимости в случае отказа от экскурсии. Специальные условия отказа обычно применяются, если экскурсия планируется к исполнению с использованием воздушного и водного транспорта, так как перевозка тарифицируется на условиях невозвратного тарифа. В любом случае, выясните подробно условия отказа от экскурсии до принятия решения о приобретении. При использовании экскурсионных программ, связанных с активным отдыхом внимательно ознакомьтесь с правилами использования любого оборудования, задайте все интересующие Вас вопросы не только в месте приобретения экскурсии, но и конкретным исполнителям в ходе исполнения экскурсии, при необходимости обратитесь за консультацией к медицинскому работнику до принятия решения об участии в мероприятии, не оставляйте несовершеннолетних детей без вашего постоянного внимания, не допускайте участие несовершеннолетних детей без присмотра родителей, учитывайте состояние собственного здоровья и здоровье ваших детей при принятии решения участвовать в активном мероприятии, применяйте средства безопасности.

### **Страхование на период исполнения туристского продукта, медико-транспортное обслуживание, предоставляемое страховой компанией**

Путешествующий должен заблаговременно узнать о профилактических мерах защиты от инфекций, прививках, а также о других профилактических мерах. Желательна консультация лечащего врача по вопросам риска для здоровья. Настоятельно рекомендуем ознакомиться до путешествия с информацией о ситуации с особо опасными инфекционными заболеваниями в стране временного пребывания.

Оплата оказанной гражданину Российской Федерации, находящемуся за пределами территории Российской Федерации, медицинской помощи (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию) и (или) оплата возвращения его тела (останков) в Российскую Федерацию осуществляются согласно условиям договора добровольного страхования (страхового полиса), предусматривающего оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации и оплату возвращения тела (останков) в Российскую Федерацию.

В случае отсутствия у туриста страхового полиса, расходы на оказание медицинской помощи, в том числе в экстренной и неотложной формах (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию), за пределами территории Российской Федерации несет сам гражданин Российской Федерации или лица, заинтересованные в оказании медицинской помощи гражданину Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в том числе лица, пригласившие гражданина Российской Федерации, а расходы на возвращение тела (останков) в Российскую Федерацию несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков) в Российскую Федерацию.

Как правило в пакет турпродукта при бронировании включается страховой полис по рискам медико-транспортные расходы, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или)



возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - возвращение тела (останков) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания).

Условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемые страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации о страховании.

Страховой полис, предоставляемый застрахованному туристу в комплекте сопроводительных документов тура, содержит информацию об условиях страхования, к полису прилагаются правила (условия) страхования, по тексту полиса содержится информация о реквизитах страховщика (страховой компании) и лицах, привлеченных ею для оказания услуг вне территории Российской Федерации. По указанному страховому полису страховая компания гарантирует предоставление в стране временного пребывания медицинских услуг и/или оплату расходов по оказанию медицинской помощи на условиях правил (условий) страхования. Страхование жизни, в том числе в пользу третьих лиц, не входит в пакет услуг, предоставляемых страховой компанией.

При наступлении страхового случая в обязательном порядке необходимо позвонить по контактному телефону, указанному непосредственно в страховом полисе. Страховая компания назначит врача и предоставит полную информацию о порядке лечения или использования услуг полиса. Если у вас нет при себе страхового полиса или доступ к нему затруднен, незамедлительно свяжитесь с туристским агентством по месту приобретения тура/принимающей компанией и информируйте их о возникшей проблеме.

Сфотографируйте ваш страховой полис на мобильный телефон или иное цифровое устройство, которое обычно Вы имеете при себе. Это поможет получить оперативный доступ к номеру страхового полиса, контактными данными страховой компании и ее ассистанта в стране временного пребывания.

### **Внимание!**

Существуют ограничения по расходам, не покрываемым страховщиком, например, не покрываются расходы, связанные с особо опасными инфекциями (натуральная оспа, чума, сибирская язва, холера и т.п.); с заболеваниями, которые могут быть предотвращены заблаговременной вакцинацией; с проведением пластических операций: расходы, связанные с беременностью; с венерическими заболеваниями и заболеваниями, передающимися половым путем; с хроническими заболеваниями или их обострением. В страховой помощи будет отказано, если страховой случай наступил с лицом, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсикологического опьянения. Полный перечень расходов, не возмещаемых или частично возмещаемых страховой компанией, а также случаи и риски, не относящиеся к числу застрахованных, указаны по тексту страхового полиса и страховых правил (условий), приложенных к нему. Внимательно ознакомьтесь с правилами предоставления услуг страховой компании, указанными в вашем страховом полисе и на информационном сайте [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru) в открытом публичном доступе. Сделайте это до вашей поездки.

Условия страхования могут включать франшизу. Под франшизой понимается часть убытков, определенная договором страхования, не подлежащая возмещению застрахованному лицу, устанавливаемая в виде определенного процента от страховой суммы или в фиксированном размере. Если в договоре страхования предусмотрена безусловная франшиза (сумма, которая оплачивается Застрахованным врачу/медицинскому учреждению и не возмещается Страховщиком), то она действует при оплате расходов по каждому страховому случаю. Туроператор предлагает вариант страхования без франшизы, заказ данной услуги и соответствующая доплата страховой премии должны быть сделаны до вылета застрахованного в страну временного пребывания. При планировании отдыха, связанного с активными видами спорта/подвижными играми и (или) источниками повышенной опасности, рекомендуем произвести дополнительное добровольное страхование, используя сервис SUNMAR по дополнительному страхованию или в любой из страховых компаний на риск, покрывающий активный спорт/подвижные игры, профессиональный или любительский спорт. Также многие страховые компании предлагают сервис страхования жизни.

В целях минимизации расходов, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены/изменения сроков поездки по независящим от туристов причинам (внезапная госпитализация, другие обстоятельства), настоятельно рекомендуется воспользоваться дополнительной услугой «Страхование по риску «невозможность совершения путешествия (невыезд)».

По вопросам страхования и дополнительного страхования вы можете проконсультироваться в страховой компании, реквизиты которой указаны в тексте страхового полиса и опубликованы на нашем сайте [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru).

В разделе «Полезная информация» сайта [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru) вы можете получить дополнительную более подробную информацию по услуге «Страхование».

### **Рекламации**

**При наличии рекламаций мы рекомендуем в первую очередь связаться с офисом принимающей стороны по контактными данным, указанным в ваучере.** Помните, что недостатки туристского продукта необходимы к заявлению по факту обнаружения для возможности их оперативного устранения. В случае неудовлетворения претензии на месте, Вы вправе в течение 20 дней с даты окончания тура направить письменную претензию. Претензии, касающиеся ответственности Турагента, у которого Вы приобрели тур, рассматриваются им в течение 10 дней. Претензии, касающиеся качества туристских услуг, могут быть предъявлены в письменном виде непосредственно Туроператору (который несет предусмотренную законодательством РФ ответственность за неоказание или некачественное оказание туристских услуг, а также отвечает перед туристом за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными актами не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо). К претензии рекомендуется приложить копии Сопроводительных документов (туристский ваучер). Претензии принимаются Туроператором в течение 20 дней со дня окончания тура и, при наличии оснований, удовлетворяются в течение 10 дней со дня поступления. При невозможности урегулировать спор посредством претензионной переписки спор между Сторонами решается в судебном порядке.

### **Информация о потребительских свойствах тура**

По месту приобретения тура в туристском агентстве вам должны предоставить сведения о потребительских свойствах туристского продукта, программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об

условия проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке в стране временного пребывания, а также о дополнительных услугах, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристского продукта.

### **Полезные советы**

Перед началом путешествия снимите фотокопию с вашего загранпаспорта и прочих документов, удостоверяющих Вашу личность (водительских прав и др.), авиабилетов, туристского ваучера, медицинской страховки. В случае утраты документов, это простое действие сможет сэкономить время на восстановлении документов. В случае утраты паспорта и документов тура - незамедлительно информируйте об этом принимающую компанию для консультаций по возникшей проблеме. Если проблема не может быть решена на месте, сообщите любым способом связи об этом по месту приобретения тура.

Телефоны необходимых служб: Посольство Таиланда в Москве – (495) 208 08 56, Посольство России в Бангкоке – (+66 2) 234 98 24, 268 11 69, адрес – 78 Sap Road, Bangkok, 10500 Thailand, E-mail rusembbangkok@gmail.com, Консульский отдел – (+66 2) 234 20 12, Туристическая полиция: (+66 2) 282 11 43 – Бангкок, (+66)38 425 937 – Паттайя.

Примите во внимание, что при звонках с использованием мобильных телефонов, зарегистрированных не в стране временного пребывания, а также при использовании стационарных телефонов в отелях и пр. местах оператор связи применит тариф за совершаемый звонок.

**Время.** Местное время в Таиланде опережает московское на 4 часа.

**Напряжение.** В сети 220 В., ток переменный.

**Деньги.** Национальная валюта – бат (THB) 1 USD равен примерно 35-36 бат (курс нестабилен). 1 бат = 100 сатангов.

В обращении находятся банкноты 10, 20, 50, 100, 500 бат, а также монеты достоинством 1, 2, 5 бат и

25, 50 сатангов. Кредитные карточки American Express, Eurocard, MasterCard и Visa.

Кредитные карты не пользуются популярностью в Таиланде и именно поэтому лучше взять с собой наличность. В магазинах лучше расплачиваться местной валютой. Ввоз валюты не ограничен. Однако при ввозе свыше 10 000 \$ необходимо подавать декларацию. Местную валюту разрешается вывозить, но не более 50000 бат. Вывоз валюты других стран не ограничен. В отелях, как правило, не вполне выгодный курс, поэтому лучше менять деньги в обменных пунктах. Обратите внимание, что к обмену не принимаются 100- и 50-долларовые купюры 1990–1995 года выпуска или принимаются только в банках по менее выгодному курсу. Купюры достоинством 10 и 20 долларов принимаются к обмену везде по более низкому курсу, чем 100- и 50-долларовые купюры нового образца. Банки работают с 08.30 до 15.30, обменные пункты, как правило, до 21-22 часов. Не соглашайтесь на мятые и рваные купюры, их будет трудно поменять обратно, вам могут отказать в их приеме при кассовых операциях.

**Погода.** Для Таиланда характерен муссонный тропический климат и 3 времени года. Сухой сезон устанавливается с ноября по апрель. Сезон дождей продолжается с мая по октябрь, на всей территории страны господствуют юго-восточные муссоны, приносящие ливневые дожди. Идеальное время для отдыха в Таиланде — зима (с декабря по февраль). В этот период дневная температура воздуха составляет + 30–32°С, минимальная ночная температура воздуха + 20°С, воды +25°С.

**Фотосъемки.** Запрещается фотографировать военные объекты и внутренние помещения некоторых храмов. Прежде чем сфотографировать тайца, попросите у него разрешение.

**Обычай и правила.** Для тайцев хороший тон — сдержанный. Здесь не принято прикасаться к человеку, хлопывать по плечу и тем более гладить по голове, даже маленьких детей. Королевский дом пользуется особенно глубоким уважением, поэтому ни при каких обстоятельствах недопустима его критика. Обувь принято снимать не только перед входом в храм, но и в частное жилище.

**Магазины.** Универмаги и крупные магазины обычно открыты с 9 до 19 часов по будням, мелкие лавочки закрываются в 20–23 часа. В мелких лавках и на рынках принято торговаться. Традиционными для Таиланда сувенирами являются тайский шелк, деревянные фигурки, лаковые шкатулки, серебряные изделия, керамика, изделия из змеиной и крокодиловой кожи.

### **Транспорт.**

В Таиланде левостороннее движение. Общественный транспорт столицы Таиланда состоит из автобусов, такси, моторикш (местное название "Тук-Тук"), мотоциклетного такси и речного такси, наземного (BTS – система «Скай Трейн» проходит через всю центральную часть Бангкока, работает с 6 утра до 12 ночи, станции двухуровневые – на первом этаже автоматы и кассы для приобретения билетов, на втором платформы для посадки/высадки пассажиров, стоимость проезда зависит от дальности поездки и варьируется от 0,25 до 1,5 \$) и подземного метро (MRTA – поезда кондиционированные, у кассира покупаются жетоны, которые надо сохранять до конца поездки). Будьте предельно осторожны при аренде автомобиля. При всех заверениях владельца страховка, как правило, отсутствует, за исключением широко известных фирм (к примеру, AVIS). Брать в аренду автомобили и тем более мотоциклы не рекомендуем. Городских автобусных маршрутов достаточно много и плата за проезд от 2,5 до 3,5 батов. Плата за проезд в городских автобусах с кондиционером зависит от расстояния и колеблется соответственно от 6 до 25 бат (по городу) и 70 бат (в аэропорт).

Оплата за проезд в такси в пределах Бангкока колеблется от 35 до 300 батов. Все официально действующие такси имеют табло с надписью «TAXI» или «TAXI – METER». При посадке в TAXI необходимо заранее договориться с водителем о стоимости поездки, эти машины не оборудованы счетчиком. В TAXI-METER оплата осуществляется по счетчику, на табло которого сразу после посадки высвечивается 35 батов, и далее прибавляется по 3-5 батов за каждый километр пробега. Поездка в пределах центральной части города стоит 60-150 батов, чаевые в такси не обязательны.

"Тук-Тук", или мото-рикша, очень популярен среди туристов для коротких поездок. Об оплате следует торговаться. Обычно - от 20 до 100 бат (в зависимости от расстояния). Самое дешевое и необычное – речное маршрутное такси, но, чтобы пользоваться его услугами, надо хорошо знать город.

Основной характерной чертой национальной кухни является использование большого количества специй и горького стручкового перца. Тайские блюда обычно острые, с резко выраженным вкусом и ароматом. Рис — важнейший продукт питания в стране. Существует два способа его приготовления: белый рассыпчатый рис и клейкий рис. Подлинный деликатес тайской кухни — соус кари, приготовленный с кокосовым молоком. Второй основной продукт питания — лапша и макароны трех типов: тонкая рисовая лапша, толстая лапша и желтая

яичная лапша. В числе приправ помимо чили (острого перца), уксуса и сахара пользуется популярностью рыбный соус, используемый практически во всех блюдах вместо соли. Приобретение еды у уличных торговцев может быть опасным для Вашего здоровья.

В каждой из 80 провинций и в каждом из 30 000 монастырей Таиланда ежегодно устраиваются свои особые праздники. Помимо того, в стране отмечается ряд общенациональных гражданских и религиозных праздников, а также всевозможные местные празднества. Религиозные праздники отмечаются по лунному календарю, а празднества провинций приурочены к выходным. Поэтому они не привязаны к конкретным датам, и их расписание можно узнать в отелях. О сроках проведения праздников можно прочесть и в журналах, бесплатно распространяемых в отелях. Банки, учреждения, музеи и пр. в дни религиозных и общественных праздников закрыты.

**Телефон.** Звонок из Таиланда в Россию со стационарных телефонов: 008+7+ код города (например, Москва – 495 + телефон абонента или 009+7+ код города + телефон абонента. При звонках с мобильных телефонов российских операторов связи код страны (+7), код оператора или города, телефонный номер. Как правило, звонок через Интернет-телефонию, по сниженным тарифам. Из Москвы в Таиланд правила набора: 8 + 10 + 66 + код региона (Бангкок – 2, Паттайя – 38, Пхукет – 76, Самуи – 77) + телефон абонента.

**Чаевые.** Их выплата не является обязательной, но небольшим чаевым обрадуется каждый. При хорошем сервисе можно добавлять 5-10% от суммы счета. Считается, что заслуживают поощрения водители автобусов, носильщики, экскурсоводы, если клиент остался доволен обслуживанием. **Аптечка.** Тем, кто принимает лекарства, рекомендуем обязательно взять их с собой. Сформируйте аптечку первой помощи, которая поможет Вам при легких недомоганиях, сэкономит время на поиски лекарственных средств и избавит от проблем общения на иностранном языке. Кроме того, многие лекарства имеют за рубежом другие наименования. В летний сезон желательно иметь солнцезащитные очки и кремы для ухода за кожей с цифровыми обозначениями. Чем выше цифра, тем выше уровень защиты. Не пренебрегайте головными уборами, находясь долгое время на солнце.

**Меры предосторожности.** Соблюдайте правила личной гигиены и разумные меры предосторожности при нахождении на территории страны временного пребывания, в особенности в малолюдных местах, местах массового скопления людей, местах общественного питания и купания, применяйте средства безопасности, всегда имейте при себе контактные данные туроператора и консульства Российской Федерации для экстренной связи с представителями. Сфотографируйте на свой мобильный телефон Ваши документы и медицинские показатели, страховой полис, запишите в контакты необходимые телефонные номера. В целях профилактики следует воздержаться от употребления в общественных местах: некипяченой воды и свежавыжатых соков; свежих овощных и фруктовых салатов; фруктов, неочищенных перед употреблением; мороженого; кондитерских изделий с фруктовой начинкой; пищевого льда. Во всех случаях наличия признаков заболевания незамедлительно обращайтесь за медицинской помощью (необходимая информация содержится в тексте страхового полиса). Будьте внимательны и бдительны во время путешествия, так как туристские центры во всех странах привлекают внимание мошенников и карманных воров. Деньги и документы храните так, чтобы они не стали добычей. К числу мест повышенной опасности относятся вокзалы, автозаправочные станции, рынки, места массового скопления людей или малолюдные места. Соблюдайте осторожность и не оставляйте вещи без своего или доверенного лица присмотра, особенно в общественном транспорте, а также при трансфере. Покидая автобус на остановках, в том числе во время экскурсий, не оставляйте в нем ручную кладь, особенно ценные вещи и деньги. Ответственность за сохранность ручной клади лежит на пассажире. Официальные рекомендации туристам содержатся на сайтах компетентных государственных органов МИД РФ, Роспотребнадзор, Федерального агентства по туризму. Памятки данных органов дублируются на сайте [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru) в разделе информация государственных органов.

**Обычаи и порядки.** Как гость Вы должны уважать и проявлять терпимость к обычаям страны, в которую прибыли. До посещения храмов выясните существующие на этот счет правила. Соответствующую информацию Вы можете получить у гида, а также на информационных страницах наших каталогов. Чтобы избежать нежелательных инцидентов, рекомендуется: считаться с образом жизни местного населения; проявлять дружелюбие, быть терпеливым, не грубить, не повышать голоса, не унижать достоинства местного населения; уважать местные обычаи и традиции, не проявлять высокомерия и пренебрежения к местной культуре, а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к гражданам и руководителям страны пребывания; не появляться в общественных местах или на улице в нетрезвом виде, равно как употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей.

### **Внимание!**

На острове Самет запрещено использование пластиковых пакетов и упаковки из пенопласта. Если вы обнаружите нарушение этого правила, вы будете оштрафованы на 1000 тайских батов Департаментом королевского леса.

Дополнительная информация о подготовке к поездке и о том, как вести себя за рубежом, содержится в информационных материалах Федерального агентства по туризму (Ростуризм), Министерства иностранных дел Российской Федерации и Роспотребнадзор. Официальные сайты указанных государственных органов <http://www.russiatourism.ru>; <http://www.mid.ru>; <http://rospotrebnadzor.ru>

**Благодарим за выбор туристского продукта SUNMAR, желаем приятного отдыха!**