

## **ПАМЯТКА ТУРИСТА ПО ТУРАМ В ТУРЕЦКУЮ РЕСПУБЛИКУ**

### **Начало путешествия.**

Вы воспользовались услугами компании ООО «Корал Тревел» (далее по тексту - Coral Travel), представляющей на рынке качественные туристические услуги. Настоящая памятка содержит необходимые сведения о порядке осуществления выбранного Вами тура.

Coral Travel предлагает туры из городов Беларуси. В городе Минск предоставляется возможность воспользоваться услугами РУП «Национальный аэропорт Минск». Официальный сайт Национального аэропорта Минск (<https://airport.by>) содержит сведения об услугах аэропорта, месте нахождения и маршрутах движения общественного транспорта, онлайн табло вылета/прилета, иную полезную информацию.

Информацию о региональных перевозках (аэропорте вылета/прилета и его услугах) вам обязано предоставить туристическое агентство по месту приобретения тура. Вы также имеете возможность получить информацию о данных аэропортах из открытых источников информации (к примеру, любая поисковая система Интернет). Ваше путешествие начинается с авиационного перелета к месту отдыха.

### **Обеспечение исполнения обязательств Coral Travel**

Coral Travel обеспечивает исполнение обязательств по договорам международного выездного туризма посредством участия в формировании Фонда ответственности туроператоров - РЕСПУБЛИКАНСКИЙ СОЮЗ ТУРИСТИЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ (РСТО).

Участник туристической деятельности, которому Туроператором причинен имущественный вред в связи с наступлением случаев, указанных в п.1 статьи 26 Закона Республики Беларусь «О туризме», обращается с письменным заявлением в организацию, на свое усмотрение.

### **Авиaperевозка.**

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 2-3 часа до времени вылета самолета (в зависимости от требований авиакомпании, опубликованных на официальном сайте авиакомпании). Своевременное прибытие в аэропорт необходимо для прохождения предполетных процедур: регистрации на рейс и (или) оформления багажа; проверки служб безопасности; таможенного и паспортно-визового контроля.

Пассажир самостоятельно проходит регистрацию на рейс, оформление багажа, таможенный и паспортный контроль. Регистрация на рейс и оформление багажа заканчивается за 40 минут (за 1 час) до вылета (в зависимости от требований авиакомпании, опубликованных на официальном сайте авиакомпании). Несвоевременное прибытие пассажира на регистрацию/посадку влечет обоснованный отказ авиакомпании в перевозке.

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

Получив авиабилеты/маршрутные квитанции в туристическом агентстве по месту приобретения тура, внимательно ознакомьтесь с их содержанием. При обнаружении ошибки незамедлительно доведите до сведения туристического агентства информацию об обнаруженных ошибках для своевременной корректировки.

Во избежание непредвиденной ситуации внимательно изучите правила перевозки пассажиров и багажа, которые вам может предоставить туристическое агентство по месту приобретения тура. Ознакомиться с правилами перевозки можно самостоятельно, обратившись к информационному сайту перевозчика в сети Интернет.

С актуальными правилами и условиями перевозки багажа, а также с его особенностями, вы можете ознакомиться на сайте авиакомпании и на портале [coral.by](http://coral.by).

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 принести 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 больший 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 беспошлинной 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 беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

В соответствии со статьей 100 Воздушного кодекса Республики Беларусь, Перевозчик имеет право в одностороннем

порядке отказаться от исполнения договора воздушной перевозки пассажира в следующих случаях:

- нарушения пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных требований, установленных законодательством и касающихся воздушной перевозки, а при выполнении международной воздушной перевозки - также правил, установленных компетентными органами иностранного государства, являющегося государством отправления, назначения или транзита, в соответствии с законодательством этого государства;
- отказа пассажира от выполнения требований авиационных правил; если состояние здоровья пассажира воздушного судна угрожает безопасности самого пассажира или других граждан, что подтверждается медицинскими документами, а также создает беспорядок и неустраимые неудобства для других граждан;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных абзацем третьим части пятой статьи 99 Воздушного кодекса Республики Беларусь при выполнении внутренней воздушной перевозки пассажиров;
- отказа пассажира от досмотра, предъявления для досмотра багажа, в том числе вещей, находящихся при нем, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- нарушения пассажиром воздушного судна установленных перевозчиком правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу для безопасности полета воздушного судна либо угрозу для жизни и (или) здоровья других граждан, а также невыполнения пассажиром воздушного судна распоряжений и команд командира воздушного судна, подлежащих обязательному выполнению;
- наличия в багаже, в том числе в вещах, находящихся при пассажире, запрещенных к воздушной перевозке веществ, материалов и изделий;
- отказа пассажира воздушного судна предъявить перевозчику, осуществляющему международную воздушную перевозку пассажиров, документы, необходимые для въезда в государство назначения, транзита;
- наличия у перевозчика, осуществляющего международную воздушную перевозку пассажиров, сведений о том, что пассажиру будет отказано во въезде в Республику Беларусь, если Республика Беларусь является государством назначения или транзита;
- если пассажир внесен перевозчиком в реестр (базу данных) лиц, воздушная перевозка которых ограничена перевозчиком, за исключением случаев, предусмотренных частью четвертой статьи 100-1 Воздушного кодекса.

В случае отказа перевозчика от исполнения договора воздушной перевозки пассажира, денежные средства, уплаченные за воздушную перевозку, возвращаются в соответствии с нормами статьи 100 Воздушного кодекса.

### **ВНИМАНИЕ!**

Туристический продукт включает услугу авиаперевозки туриста к месту отдыха и обратно.

Особенностями чартерной коммерческой авиаперевозки и перевозки в пакете услуг туристического 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) и аэропорт прилета/вылета в пределах места назначения может быть изменен.

Туристическое агентство имеет возможность и обязано проверить актуальную информацию о наличии изменений и точном времени вылета. Несмотря на то, что обязанностью туристического 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 туристическом агентстве актуальность данных авиаперевозки и время вылета не ранее, чем за сутки до даты начала тура. Информацию о номере рейса и времени его отправления можно уточнить самостоятельно, воспользовавшись сайтом Национального аэропорта Минска (<https://airport.by>). 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 туристическому агентству или по контактному данным «горячей линии» для туристов, указанным на туристическом ваучере, и контактными данными туроператора.

Обращаем внимание, что, если в состав туристического продукта не входит услуга «наземный трансфер в стране временного пребывания» или вами приобретена отдельная услуга авиаперевозки, извещение об изменениях в полетных данных осуществляется только туроператором и исключительно в адрес туристического 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 туристическом агентстве по месту приобретения тура.

В пакет туристических услуг Coral Travel, как правило, не включена услуга транзитной перевозки до места начала тура и после его окончания. При приобретении туристического 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 могут измениться. Риски нестыковки транзитных авиарейсов не относятся к ответственности туроператора. При выборе тарифа транзитной перевозки рекомендуем использовать тариф перевозки, допускающий обмен или возврат билета без существенных финансовых потерь.

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.

### **ВНИМАНИЕ!**

Всегда сохраняйте посадочные талоны и багажные квитанции, прикрепленные к ним, платежные документы, так как данные документы являются одним из оснований для рассмотрения претензий авиакомпаниями.

Авиабилеты на авиарейсы, оформленные в соответствии с положениями Международной ассоциации воздушного транспорта (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 вылета» - 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. Во избежание финансовых потерь, при возникновении подобных ситуаций, рекомендуется совершать действия по приобретению авиабилетов для использования части услуг тура только после консультации с авиакомпанией/туристическим агентством по месту приобретения тура/туроператором.

Ограничения по весу бесплатно провозимого багажа на каждого пассажира эконо-класса, а также правила перелета беременных женщин устанавливаются каждой авиакомпанией отдельно. 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, системы в сети Интернет и пр.).

Обращаем Ваше внимание, что за осуществление авиаперевозки ответственность несет авиакомпания. Международные соглашения в области воздушных перевозок и некоторые нормативно-правовые акты при определенных условиях ограничивают ответственность авиакомпании или освобождают от нее. По обязательствам авиакомпании, в том числе за задержку вылета рейса, сохранность багажа, Coral Travel дополнительной ответственности не несет. Согласно Гражданскому и Воздушному кодексам Республики Беларусь претензии по качеству авиаперевозки Вы вправе предъявлять к авиакомпании. В случае предъявления такой претензии, мы окажем содействие в рассмотрении авиакомпанией Ваших законных требований в приоритетном порядке.

Невозможность исполнения услуг Coral Travel по причинам несоблюдения требований перевозчика и властей, связанных с эпидемиологическими требованиями, в том числе отказ перевозчика в посадке на рейс по причине нарушения пассажиром требований, рассматривается, как обстоятельство, препятствующее Coral Travel исполнить услуги по обстоятельствам, не связанным с действием (бездействием) Coral Travel. Последствия определяются нормами пунктов 2 или 3 статьи 735 Гражданского кодекса Республики Беларусь, убытки пассажира относятся к самостоятельной ответственности пассажира, не исполнившего установленные требования.

### **ВНИМАНИЕ!**

Порядок въезда в страну и выезда из страны регламентируется внутренними актами иностранного государства и правилами авиакомпании, просим уточнять информацию в туристическом агентстве по месту приобретения тура, а также в авиакомпании, обратившись на сайт (горячую линию), представительство. Дополнительно Вы можете ознакомиться с актуальной информацией на сайте [www.coral.by](http://www.coral.by).

### **ВАЖНО:**

Coral Travel не несет ответственности за порядок и результаты прохождения туристами пограничного, санитарного и иных видов. контроля в аэропортах и возможные отказы в пересечении государственной границы или ограничения пребывания на территории страны в связи с вышеуказанным.

### **Паспорт, визы, пересечение государственной границы Республики Беларусь и страны временного пребывания.**

Для использования услуг туристического продукта необходим паспорт с достаточным сроком для пересечения границы страны временного пребывания, соответствие записей действительности, наличие и надлежащее 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 статьей 6 Закона Республики Беларусь от 20 сентября 2009 г. № 49-З «О порядке выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь граждан Республики Беларусь» граждане Республики Беларусь осуществляют выезд из Республики Беларусь и въезд в нее на основании паспорта.

Основные правила пересечения государственной границы Республики Беларусь и основания для отказа в пересечении государственной границы содержатся и регулируются следующими нормативно-правовыми актами (в актуальной редакции на момент обращения):

Закон Республики Беларусь от 20 сентября 2009 г. № 49-З «О порядке выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь граждан Республики Беларусь»;

Указ Президента Республики Беларусь от 17 декабря 2007 г. № 643 «Об упрощении порядка выезда из Республики Беларусь»;

Указ Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь».

Актуальная информация о дополнениях и изменениях в данных документах возможна к получению на соответствующих правовых порталах.

Внимательно отнеситесь к правилам оформления выезда за границу несовершеннолетних детей и своевременно оформите необходимые документы. Несовершеннолетний гражданин Республики Беларусь, как правило, выезжает из Республики Беларусь совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.

Каждый гражданин Республики Беларусь, выезжающий за пределы Республики Беларусь, а также постоянно проживающий за пределами Республики Беларусь, обязан иметь для выезда из Республики Беларусь и (или) въезда в Республику Беларусь независимо от возраста документы, удостоверяющие личность.

Согласно Закону «О гражданстве Республики Беларусь» ребенок приобретает гражданство Республики Беларусь по рождению, если на день рождения ребенка хотя бы один из родителей ребенка состоит в гражданстве Республики Беларусь независимо от места рождения ребенка. В этом случае наличие документа, удостоверяющего личность выданного Республикой Беларусь, также является обязательным.

Если несовершеннолетний ребенок выезжает с одним из родителей (иным законным представителем) должен быть предъявлен документ, подтверждающий их статус родителей (законных представителей).

Перечень таких документов:

- документ для выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь законного представителя, в котором имеется отметка о несовершеннолетнем, законным представителем которого является владелец документа (паспорт с записанным ребенком);

- свидетельство о рождении несовершеннолетнего;

- свидетельство об усыновлении (удочерении) или копия решения суда об усыновлении (удочерении) несовершеннолетнего - в случае, если усыновитель не записан в книге записей актов о рождении в качестве родителя усыновленного (удочеренного) им несовершеннолетнего;

- удостоверение на право представления интересов подопечного;

- договор о передаче несовершеннолетнего на воспитание в приемную семью;

- договор об условиях воспитания и обеспечения несовершеннолетнего в детском доме семейного типа;

- копия решения органа опеки и попечительства об установлении опеки или попечительства над несовершеннолетним и назначении гражданина опекуном или попечителем несовершеннолетнего.

В случае наличия биометрических паспортов, в которых не имеется отметок о несовершеннолетнем, законным представителем которого является владелец документа, необходимо обязательно взять один из документов перечисленных выше подтверждающих статус родителей (законных представителей).

Если ребенок следует с одним из родителей, нотариальное разрешение от второго родителя не требуется.

В случае, если несовершеннолетний гражданин Республики Беларусь выезжает из Республики Беларусь без сопровождения или в сопровождении третьего лица, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Беларусь 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.

Письменное согласие родителей на выезд из Республики Беларусь несовершеннолетнего должно быть удостоверено:

- нотариусом либо другим должностным лицом, имеющим право совершать такое нотариальное действие;

- должностным лицом подразделения по гражданству и миграции органа внутренних дел Республики Беларусь по месту жительства законного представителя или несовершеннолетнего; - компетентным органом или должностным лицом иностранного государства.

При выезде несовершеннолетнего лица без сопровождения или в сопровождении третьего лица, 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.

Получить более подробную информацию о наличии сведений о себе в банке данных о гражданах, право на выезд которых из Республики Беларусь временно ограничено, можно обратившись в территориальный орган внутренних дел (а также воспользовавшись сайтом <https://mvd.gov.by> ). Невозможность использования услуг Coral Travel по причинам ограничения выезда из Республики Беларусь не относится к ответственности Coral Travel.

**Получить дополнительную информацию по вопросам оформления разрешительных документов и о порядке пересечения госграницы Республики Беларусь Вы можете в Государственном пограничном комитете Республики Беларусь (<https://gpk.gov.by>).**

Для пересечения государственной границы Турецкой Республики гражданам Республики Беларусь необходимо наличие действительного паспорта, срок действия которого должен составлять не менее 4-х месяцев (120 дней) с даты въезда на территорию



Турецкой Республики, визы, медицинской страховки, обратного авиабилета, туристического ваучера.

С 1 июня 2014 года граждане Республики Беларусь могут находиться на территории Турции без оформления визы до 90 дней в течение года. Подробную информацию о порядке въезда можно получить на сайте Посольства Турецкой Республики в Республике Беларусь ( <http://minsk.emb.mfa.gov.tr> ). Срок пребывания не может превышать 90 дней при режиме безвизового въезда. Для более длительного пребывания требуется получение визы в Консульском отделе Посольства Турецкой Республики (до поездки).

Ответственность за действительность паспорта несете Вы. Проверьте срок действия паспорта, соответствие записей действительности, наличие и состояние оттиска печати на соответствующих страницах и фотографии, отсутствие исправлений, подчисток.

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

### **ВНИМАНИЕ!**

Для граждан других стран, не имеющих гражданства Республики Беларусь (в т.ч. граждан стран СНГ или лиц без гражданства), могут быть установлены специальные правила выезда/въезда из Республики Беларусь/в Республику Беларусь и въезда/выезда в/из Турецкую(ой) Республику(ки). Нередко такие правила меняются. Просим узнать о них самостоятельно в соответствующих посольствах и консульствах страны своего гражданства, Республики Беларусь, страны временного пребывания.

Информацию о правилах визового оформления въезда в Турецкую Республику для лиц, не являющихся гражданами Республики Беларусь, можно получить в Посольстве Турецкой Республики: 220030, г. Минск, ул. Володарского, 6. Тел. +375 (17) 327 13 83, +375 (17) 327 14 08 (Консульский отдел).

Обстоятельство невозможности исполнения туристического продукта по причине решений компетентных властей в отношении туриста, не предоставляют права последнему на безусловный перерасчет стоимости туристического продукта в силу положений статьи 735 Гражданского кодекса Республики Беларусь, 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 страны временного пребывания решением компетентных властей страны временного пребывания.

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.

В случаях попытки пересечения границы Республики Беларусь 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) туроператора. Необходимо принять во внимание, что случаи отказа во въезде в страну временного пребывания со стороны пограничных служб страны временного пребывания 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 относится к исчерпывающему перечню возможного перерасчета авиаперевозки, указанному в части 2 статьи 101 Воздушного кодекса Республики Беларусь.

Невозможность исполнения услуг Coral Travel по причинам несоблюдения иностранным гражданином или лицом без гражданства правил пересечения границы Республики Беларусь или страны временного пребывания рассматривается, как обстоятельство, препятствующее Coral Travel исполнить услуги по обстоятельствам, не связанным с действием (бездействием) Coral Travel.

Порядок пересечения государственной границы Республики Беларусь при осуществлении выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь регулируется Законом Республики Беларусь от 20 сентября 2009 г. № 49-З «О порядке выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь граждан Республики Беларусь», Указом Президента Республики Беларусь от 17 декабря 2007 г. № 643 «Об упрощении порядка выезда из Республики Беларусь», Указом Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь».

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. Если вы полагаете, что отрицательное решение было принято необоснованно, то его следует обжаловать в порядке, установленном законодательством государства въезда.

### **Въезд в Республику Беларусь для граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства.**

Актуальная информация о правилах въезда в Республику Беларусь для граждан Беларуси, а также иностранных граждан и лиц без гражданства публикуется на официальном сайте Государственного пограничного комитета Республики Беларусь ([www.gpk.gov.by](http://www.gpk.gov.by)).

### **Таможня.**

При следовании через таможенную границу Таможенного союза 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.

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.

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 Государственного таможенного комитета Беларуси [www.gtk.gov.by](http://www.gtk.gov.by).

Разрешен беспосшлинный ввоз в Турцию до 1 кг кофе, чая или шоколада, не более 2 литров алкогольных напитков с содержанием спирта до 22% и не более 1 литра алкогольных напитков с содержанием спирта более 22%, до трех блоков сигарет или 50 сигар, подарков – на сумму не больше 500 долларов США, косметики, парфюмерии, продуктов питания – в пределах личных потребностей. В аэропорту Турции рекомендуем внести в декларацию электронное оборудование, антикварные предметы и ювелирные украшения (их наличие могут проверить при выезде). Запрещен ввоз наркотиков, лекарств, содержащих большую дозу наркотических веществ, и оружия. Ввоз иностранной и национальной валюты не ограничен (декларация обязательна при сумме свыше 5000 долларов США). Турецкие лиры можно вывозить в сумме эквивалентной 1000 долларов США. Чтобы предотвратить возможные проблемы при выезде из страны пребывания, рекомендуется при въезде в нее зарегистрировать на таможне личные вещи и изделия из драгоценных камней и металлов (ввезенные не в коммерческих целях) разрешенного объема и стоимости. Вывозить такое имущество можно только при наличии соответствующего документа, свидетельствующего о том, что они были зарегистрированы на таможне при въезде, а если имущество было приобретено в стране пребывания – с предъявлением соответствующего документа, подтверждающего его покупку за легально обмененную национальную валюту.

Из Турции категорически запрещен вывоз камней и окаменелостей, которые могут быть квалифицированы как «античные ценности». Для их вывоза может потребоваться сертификат государственного образца, выдаваемый по требованию после проведения экспертизы. Подробную информацию по данному вопросу можно получить у принимающей стороны. Во избежание недоразумений мы рекомендуем воздержаться от вывоза любых камней и окаменелостей с территории Турецкой Республики.

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

Вашими документами для использования услуг тура являются:

1. Туристический ваучер – документ, устанавливающий право лица, указанного в ваучере (туриста) на использование оговоренных в туристическом 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 упоминание о принимающей стороне, контактные данные принимающей стороны и «горячей линии» для туристов. Туристический ваучер состоит из трех отрывных частей – одну часть необходимо предъявить трансферному gidу, 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 туристической поездки.

3. Страховой сертификат на медицинское обслуживание в стране временного пребывания (перечень страховых услуг может быть расширенным и включать: «страхование с изоляцией», «страхование, которое покрывает дополнительные риски во время занятия активными видами отдыха (см. текст страхового сертификата), а также дополнительно – «страхование расходов из-за отмены или изменения сроков поездки за границу» (см. текст страхового сертификата)).

Перечисленные выше документы Вы должны получить до начала тура. Обратите внимание, что информация об иных документах, необходимых для пересечения государственной границы Республики Беларусь и страны временного пребывания, указаны в разделе «Паспорт, визы, пересечение государственной границы».

#### **Если у вас забронирован экскурсионный тур в Стамбул.**

С информацией по прибытии в аэропорты ISTANBUL и SABIHA GOKCEN просим ознакомиться на сайте [coral.by](http://coral.by) (Важная информация для туристов по прибытии в Стамбул).

#### **Трансфер, принимающая сторона, gidы.**

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 туристическом 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 с табличкой CORAL TRAVEL. 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. 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 Coral Travel. Принимающая сторона обеспечивает встречу/проводы туристов при наличии заказанного в пакете услуг туристического продукта наземного трансфера, а также оказывает информационную поддержку туристам Coral Travel.

**Если не удалось найти встречающих гидов, незамедлительно свяжитесь с офисом принимающей стороны, обратившись по контактными данным, указанным в ваучере.**

Предъявите туристический 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). Сервис погрузки и выемки вещей в /из транспортного средства не предполагается, остается на усмотрение водителя.

Перед посадкой в автобус (при наличии соответствующего запроса) сообщите встречающему Вас представителю Ваш номер телефона, который активен на территории страны временного пребывания. Номер может потребоваться для связи принимающей компании (гида) в целях исполнения туристической программы, контроля обратных вылетов, отправки информации о трансферах.

По прилете в страну отдыха на фирменных стойках будет выдаваться QR-код, считав который возможно найти всю необходимую информацию и контактные телефоны, которые понадобятся во время путешествия.

Отсканировав QR-код, Вы получите доступ к следующей информации:

- Контактная информация отельного гида, который будет помогать на протяжении всего тура.
- Краткое описание популярных экскурсий с фотографиями в портфолио, которые можно приобрести у гида.
- Краткая информация о традиционной кухне и возможностях шоппинга.
- Информация о приобретенных у гида экскурсиях.
- Телефон «горячей линии» в стране временного пребывания.
- Информация о трансфере «отель – аэропорт» (отображается за 24 часа до выезда и после 18:00 дня, предшествующего дню выселения).

**ВАЖНО!** Для того, чтобы узнать свои полётные данные и время обратного трансфера в онлайн режиме, необходимо отсканировать QR-код и ввести туда свой INCOMING REZ NO, который можно узнать у отельного гида на встрече.

Порядок размещения в автобусе и погрузки багажа аналогичен вышеуказанному и при обратном трансфере. Точное время обратного трансфера сообщается посредством рассылки сообщений в мессенджерах на предоставленные номера туристов за день до вылета.

### **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). Погрузка и выгрузка багажа – самообслуживание. Время исполнения группового трансфера более длительное в сравнении с индивидуальным трансфером, так как подчиняется расписанию с учетом необходимости заезда в отели участников трансферной группы. Трансфер ожидает пассажиров ограниченное время. На групповом трансфере могут быть пассажиры одного рейса, а также объединены пассажиры с разных рейсов, в таком случае разница между посадкой самолетов не более 1 часа. В случае задержки туриста в аэропорту, рекомендуется сообщить на горячую линию по контактным данным, указанным в ваучере.

На групповой трансфер объединяются туристы с разных рейсов, разница между посадкой самолетов не более 1 часа. Групповой трансфер осуществляется на автобусе, очередность заезда в отели определяется их расположением.

Во время следования группового трансферного транспорта допускаются технологические остановки, санитарные стоянки, по усмотрению принимающей компании/гида. Маршрут движения трансфера определяется принимающей стороной.

Существуют варианты группового трансфера, к примеру «Элит трансфер». Варианты группового трансфера не относятся к индивидуальным, могут предусматривать транспорт меньшей групповой вместимости или осуществлять движение по ограниченному маршруту, с заездом в ограниченное число отелей (меньшее, в сравнении с групповым трансфером).

**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 неумышленные действия и случайную утрату багажа, а также может существенно облегчить розыск такого багажа.

Всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (пассажирские ремни). Помните, что расположение пассажира на пассажирском кресле регулируется предписанием производителя, при движении

транспорта предполагается, что пассажир находится в кресле в сидячем положении с пристегнутыми ремнями безопасности, передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно. При размещении вещей на багажных полках убедитесь, что данные вещи возможны к размещению на этих полках и надежно закреплены.

Пассажирское кресло в транспорте должно быть использовано пассажиром в соответствии с анатомической посадкой (сидя), необходимо использовать предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (пассажирские ремни). Помните, что передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно. Пассажир любого трансферного транспорта не вправе провозить огнестрельные, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие, зловонные и едкие вещества, не размещать в салоне предметы и вещи габаритом более 100х50х30 см, длинномерные предметы свыше 190 см; огнестрельное оружие, колющие и режущие предметы без специальных кейсов (чехлов) или в не завернутом виде; предметы и вещи, загрязняющие одежду пассажиров и салон транспорта; находиться в салоне в пачкающей одежде; препятствовать закрытию дверей или открывать их до полной остановки автобуса; курить; открывать окно без разрешения водителя, высовываться в окна, распивать спиртные напитки и находиться в салоне в нетрезвом состоянии; ставить детей и помещать на сиденья вещи; приводить в действие аварийные тормоза, механизмы открывания дверей/окон (кроме необходимости предотвращения несчастных случаев); отвлекать водителя и разговаривать с ним во время движения. Помните, нарушение правил поведения при движении транспорта и правил перевозки опасных грузов может быть небезопасно как для самого нарушителя, так и для его попутчиков.

### **Особенности индивидуального трансфера.**

В отличие от группового трансфера, индивидуальный трансфер осуществляет движение по маршруту «аэропорт – отель» и/или «отель-аэропорт» исключительно для его участников. Сервис погрузки и выемки вещей в /из транспортного средства не предполагается, остается на усмотрение водителя. Индивидуальный трансфер может содержать услугу сопровождения гидом или исполняться без сопровождения гида. Обычно, туристический ваучер содержит информацию по данному вопросу. В отсутствии специальной пометки, трансфер исполняется без гида.

В случае невозможности подъезда любого 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 возможным месте, наиболее приближенном к месту плановой выгрузки. Учитывайте данную информацию, в том числе для целей исполнения обратного трансфера в заключительный день тура.

В случае сопровождения трансферного гида. Внимательно прослушайте информацию, которую гид (при наличии такого сервиса) сообщит по пути следования в отель, задайте интересующие вопросы, ознакомьтесь с брошюрой принимающей стороны. Убедительно просим серьезно отнестись 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.

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 или обратившись по контактным данным, указанным в ваучере. В отсутствии информации о принимающей компании в отеле, а равно при отсутствии гида принимающей компании (невозможности встретиться с ним по план-графику гида) обратитесь по контактным данным, указанным в ваучере.

По любым возникающим вопросам в ходе тура, в том числе в случае отсутствия информационного стенда или невозможности получения информации от гида, туристы могут обратиться в офис принимающей стороны по контактным данным, указанным по тексту ваучера. 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.

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

Заполните регистрационную карту. Международное время заселения в отель после 14:00 по местному времени.

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».

Убедительно просим серьезно отнестись к информационной встрече в отеле, время которой назначает принимающая сторона (информация предоставляется в брошюре принимающей компании/во время трансфера/на информационном стенде принимающей компании). На этой встрече туристы могут предоставить свои контактные данные для получения информации, получить сведения об обратном трансфере, регионе, возможных экскурсиях, услугах отеля и другую полезную и важную информацию. В отсутствии информационной встречи, предоставление информации осуществляется по запросу, посредством обращения туриста на горячую линию по контактным данным, указанным в ваучере.

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



принимающей компании в отеле, а равно при отсутствии гида принимающей компании (невозможности встретиться с ним по план-графику гида) обратитесь по контактными данным, указанным в ваучере.

По любым возникающим вопросам в ходе тура, в том числе в случае отсутствия информационного стенда или невозможности получения информации от гида, туристы могут обратиться в офис принимающей стороны по контактными данным, указанным по тексту ваучера. 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!**

Время рейса, терминал и прочие связанные с перевозкой сведения возможны к изменению. Вне зависимости от данных, указанных в Вашем билете, не позднее, чем за один день до окончания тура (обычно накануне планового дня вылета, вечером) ознакомьтесь с информационным стендом Coral Travel 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. Время обратного трансфера может сообщаться посредством рассылки сообщений и e-мэйлов в отели вечером, накануне трансфера. Пожалуйста, проверьте, включен ли у вас смс-роуминг/доступен ли Ваш мессенджер (если Вы предоставили контакт принимающей компании). 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 туристического ваучера), как правило сотрудники «Ресепшн» помогают туристам связаться с принимающей компанией, попросите их о содействии, если самостоятельно затрудняетесь это сделать. Отельные гиды могут не располагать актуальной информацией о времени вылета, настоятельно просим связаться по вопросам трансфера и перевозки с офисом принимающей компании по контактными данным, указанным в туристическом ваучере.

Обращается внимание, если в пакет туристических услуг туристического 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 туристического 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 туристическом агентстве по месту приобретения услуги, использовать открытые источники информации (сайты перевозчиков, терминалов вылета (аэропортов)).

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. Пребывание в номере или не сдача номера до установленного расчетного часа может повлечь выставление отелем счета на оплату.

В случае, если в день выезда у Вас есть экскурсия, выселение из отеля должно быть завершено до выезда на экскурсию.

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 туристического 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.

После получения посадочного талона вы проходите паспортный контроль. После прохождения паспортного контроля согласно указателям в зоне вылета, Вы следуете к выходу, указанному в посадочном талоне. Номер выхода может быть изменен после прохождения регистрации и паспортного контроля. Поэтому внимательно слушайте объявления диспетчера и проверяйте электронное табло. В аэропорту вылета не предусмотрены услуги сопровождающего.

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

Основанием для заселения в отель является туристический ваучер, который совместно с паспортами туристов предъявляется туристом самостоятельно на стойку «Ресепшн» отеля. В день приезда, расселение в номер осуществляется после 14:00, если у вас не заказана и оплачена специальная платная услуга «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.

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 туристического 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 туристического 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 туристического агентства по месту приобретения туристического продукта.

Туристический ваучер содержит информацию об условной категории отеля, обозначаемой специальным знаком \* с добавлением цифры или знака условной категории ((1, 2, 3, 4, 5, HV, +). Под категорией средства проживания (отеля) понимается условное обозначение сервисной категории отеля в пакете туристического 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.

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 туристического ваучера.

Обычно бронирование проживания в пакете туристического продукта осуществляется на тип номера, номера в отелях (иных средствах проживания) тарифицируются по специальным ценам для туроператоров на весь изначально заявленный период бронирования номера, на условиях невозвратного тарифа. Стоимость питания включается в забронированный тип номера и не имеет самостоятельной калькуляции. Отель оставляют за собой право не осуществлять перерасчет стоимости проживания в случае не прибытия туриста в назначенную дату и вправе не осуществлять перерасчет при досрочно выбытии гостей из номера, к примеру в случае выбытия (не прибытия) одного туриста из номера категории STD DBL, тип номера STD остается неизменным; в случае досрочного выбытия (не прибытия к заселению) обоих гостей отель вправе не делать посуточный перерасчет, так как нарушено правило бронирования и оплаты всего заявленного периода проживания по типу заказанного номера.

Категория номера в отеле указана по тексту туристического ваучера; содержание специальных туристических терминов обязано предоставить туристическое агентство по месту приобретения тура. Вместе с тем, предлагаем ознакомиться с основными терминами, которые могут быть указаны по тексту туристического 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 может учитывать 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 спальни комнаты и возможности размещения). При ограниченности размера номера предполагается, что гости размещаются на имеющихся спальнях 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 номеров, допускающие размещение более 2 туристов на комфортных спальнях местах – FAMILY, SUITE (или иные разновидности). Такие номера могут иметь большую площадь, чем стандартный номер.

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.

ADL – взрослый (в основном от 12 лет).

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

RON – 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 RON 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.

FORTUNA – особая система реализации туров по специальной цене, которая предполагает размещение туриста в отелях определенной условной категории с установленной концепцией питания. Наименование отеля определенной туристической категорией 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.

**Особенности размещения и правила нахождения в отеле, меры предосторожности.**

По прибытии в отель настоятельно рекомендуем ознакомиться на месте с условиями пользования мини-баром, спортивным инвентарем, бассейном, аквапарком, аттракционами, сауной, пляжем, полотенцами, правилами посещения ресторанов и баров, прочими услугами, с условиями безопасности и строго придерживайтесь установленных в отеле правил. При возникновении любого вопроса – задайте данный вопрос в службу «Ресепшн» отеля или отдела по работе с гостями. В отсутствие помощи со стороны сотрудников отеля – обратитесь по данному вопросу в адрес принимающей компании/туроператора по контактными данным, указанным ваучере.

Режим работы любых сервисных служб средств размещения (рестораны, бары, бассейн, пирсы, время и часы работы пляжа и пр.) и меню концепции питания (напитков) устанавливается администрацией отеля. Если у туриста имеется аллергические реакции, необходимо уведомить об этом администрацию отеля, в любом случае придерживаться диеты, рекомендованной туристу его лечащим врачом.

Гарантии наличия, указанного в каталоге услуг гостиницы инвентаря или оборудования именно в тот момент, когда гость желает им воспользоваться, не предоставляются. 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 непосредственно в отеле).

Соблюдение во время путешествия правил личной безопасности относится к обязанности туриста согласно ст. 18 Закона Республики Беларусь от 11.11.2021 № 129-З «О туризме». В силу указанного, необходимым действием туриста является ознакомление с правилами пользования бассейном и иными водными зонами, аттракционами, оборудованием отеля, мест размещения и питания гостей. В отсутствие информационных табличек, информирование выполняется сотрудниками «Ресепшн» отеля или Службой по приему и обслуживанию гостей. Многие отели практикуют общение с гостем посредством мессенджеров, а также предоставляют информацию на внутриотельном телевидении.

**ВНИМАНИЕ!**

Купание в море и бассейне, использование аттракционов, в том числе в аквапарках, тренажеров, водных горок, снорклинг, подвижные игры спортивного характера, прыжки и ныряние в воду (бассейн или водоем), катание и путешествия на лодках, моторных лодках (водных мотоциклах и прочих видах водного транспорта), водных лыжах, парашютах и прочих средствах передвижения на воде, буксируемых водным транспортом, квадроциклах, мотоциклах, скутерах, спортивных автомобилях, выезды и путешествия вне стандартных дорог на любых видах транспорта, поездки (катания) на лошадях, верблюдах и прочих животных, участие в спортивных и прочих подобных мероприятиях относится к активным видам отдыха, к которым требуется Ваше личное повышенное внимание.

При использовании моторной лодки (водного моторного транспорта) в качестве пассажира учитывайте, что передвижение по водоему сопровождается качкой, ударами лодки о волны, возможно укачивание, травматические риски для опорно-двигательного аппарата. Ни в коем случае не передвигайтесь во время движения лодки, займите устойчивое положение на местах для пассажиров и не принимайте пищу в период движения.

При использовании любых активных мероприятий настоятельно рекомендуется обратить внимание на состояние своего здоровья и здоровья сопровождающих Вами несовершеннолетних лиц, получить консультацию медицинского работника (врача) до принятия решения об участии в активном мероприятии. Внимательно ознакомьтесь с правилами использования любого оборудования и услуг, предполагаемых Вам к использованию, задайте вопросы, связанные с безопасностью использования услуги и все интересующие Вас вопросы непосредственно исполнителю услуги, получите эту исчерпывающую информацию до принятия решения об участии в мероприятии или использовании предложенного оборудования.

Не принимайте алкоголь при активном отдыхе, воздержитесь от участия в спортивных и активных мероприятиях, не употребляйте алкоголь при обычном отдыхе, учитывайте состояние собственного здоровья и здоровье ваших детей при принятии решения участвовать в активном мероприятии, будьте осторожны и применяйте разумную осмотрительность при купании (наличие волнения в открытом водоеме, температура воды, наличие загрязнений, наличие предупреждений спасательных служб, метеосводка), используйте средства безопасности (специальный головной убор, жилет или иное оборудование для удержания на воде, тапочки для входа в море, перед и после купания принимайте душ), всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (пассажиры ремни). Помните, что передвижение в наземном и водном транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно, в авиационном транспорте действуют самостоятельные нормы безопасности, информацию о которых предоставляет перевозчик. Вышеуказанные рекомендации по использованию средств безопасности распространяются на несовершеннолетних лиц, которые должны полностью контролироваться родителями или иными сопровождающими.

Никогда не оставляйте несовершеннолетних детей без вашего постоянного внимания в течение всего отдыха вне зависимости от места Вашего нахождения (в отеле, на и вне территории отеля, в транспорте, в общественных и прочих местах), не допускайте купание несовершеннолетних детей в бассейне или открытых водоемах, использование ими аттракционов, водных горок, развлекательных мероприятий, транспорта и оборудования для активного отдыха без внимательного присмотра родителей (опекунов, попечителей) и в отсутствие средств безопасности. При использовании любого оборудования

несовершеннолетним, всегда внимательно изучите правила его использования, лично убедитесь, что оборудования места отдыха ребенка безопасно и не вызывает сомнений в этом.

При использовании мини-клубов и питания для детей обязательно лично 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 досуг детей своим разрешением на участие ребенка в том или ином мероприятии. Все действия детей контролируются их законными представителями (родителями) или назначенными законными представителями официальными сопровождающими.

При наличии в ресторане оборудования для приготовления пищи и напитков и принятом в отеле самообслуживании, обслуживание детей осуществляют родители. 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.

Активные мероприятия на воде имеют статус повышенной опасности, поэтому важно хорошо знать и строго соблюдать все установленные правила. Внимательно ознакомьтесь с информационными табличками возле бассейна (пирс, пляжная зона), информационной разметкой бассейна (глубина), особенностями морского ландшафта, структурой дна моря, бассейна, наличием ступеней (лестниц для входа в море), температурой, наличием спасательного оборудования. Задайте вопросы служащим отеля (места расположения бассейна или пляжа). Помните, что пляжные пирсы не предназначены для ныряния с них и предполагают спуск в море по специальным лестницам.

#### Общие правила использования и безопасности бассейна.

Бассейн предназначен для поверхностного плавания. Необходимо принимать душ перед и после купания. Используйте специальные очки для купания. Надевайте специальный купальный костюм и шапочку, закрывающую волосы. Используйте мыло, а не гель для душа (особенно с содержанием масел или лечебных грязей). Смывайте косметику, так как многие косметические средства под воздействием хлорированной воды могут вызывать аллергию и раздражение на коже. Спускайтесь только по лесенке, прыжки в бассейн не допускаются (за исключением специальных бассейнов, предназначенных для прыжков, имеющих значительную глубину), также возможны брызги и риск нечаянно задеть других купающихся. Бассейны не предназначены для ныряния с бортика. Во избежание травм, будьте аккуратны возле бассейна, это мокрая зона, имеется риск поскользнуться (потерять равновесие, оступиться). Используйте пространства для плавания свободные от присутствия других купающихся людей, к примеру занимающихся спортивным плаванием или занятиями на воде. Несовершеннолетние лица осуществляют купание исключительно под полным контролем родителей и опекунов, даже если бассейн имеет минимальную глубину. Родители (опекуны) обязаны самостоятельно обеспечить своих несовершеннолетних детей средствами удержания на воде, проверить соответствие температуры воды возможности купания несовершеннолетнего, полностью контролировать все действия несовершеннолетнего в бассейне, ни при каких обстоятельствах не допускать купание ребенка без собственного присмотра. Принимайте во внимание, что ныряние в бассейне с задержкой дыхания травмоопасно. Не используйте бассейн для купания, если точка купания находится в непосредственной близости от спуска с аквагорки. Во избежание ущерба здоровью не глотайте воду бассейна, не прикасайтесь к любому оборудованию бассейна, размещенному на дне или боковых стенках бассейна. При морском купании рекомендуется применять аналогичные правила. Будьте осторожны в «мокрых» зонах – бассейны, санитарные комнаты, помещения с проведенной влажной уборкой или после дождя. Территория возле «мокрых зон» является травмоопасной.

Будьте внимательны при перепадах высот пешеходных зон, не игнорируйте использование лестниц, когда Вам кажется, что их использование не является необходимостью.

При перемещении в намокшей или открытой обуви (шлепанцы) или обуви с «легкой» подошвой принимайте во внимание состояние обуви и дороги во избежание ушибов и иных травм.

#### **ВНИМАНИЕ!**

Драгоценности, деньги, документы рекомендуем хранить в сейфе, который в зависимости от концепции может находиться в номере или быть размещенным при службе регистрации отеля. За утраченные ценности, находящиеся вне сейфа, администрация отеля ответственности не несет. В некоторых отелях услуга аренды сейфа предоставляется за дополнительную плату. 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.

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 внутри отельном телевизионном канале.

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

#### **ВНИМАНИЕ!**

Администрация отеля вправе отказать 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 или отказа от перевозки, настоятельно рекомендуем уведомить письменно (электронным письмом) туристическое агентство по месту приобретения туристического 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 обязательном порядке заявить о досрочном прекращении проживания в отеле на стойку «Ресепшн».

### **ВНИМАНИЕ!**

Отели применяют суточную систему тарификации. В большинстве случаев, включенное в туристический продукт проживание в отеле, тарифицируется на номер (тип номера), а не на количестве лиц, в нем проживающих. Тариф проживания в пакете туристического продукта специальный, не предусматривающий перерасчета при досрочном отказе от проживания в целом или в части тарификации номера осуществляется на весь изначальный заявленный период. Под оплаченными сутками проживания в отеле (ином средстве проживания) понимается временной интервал с 14:00 часов 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 туристического продукта указывается в туристическом 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»). Меню и ассортимент системы питания и напитков определяется администрацией отеля. В каждом отеле могут быть свои правила, нюансы рекомендуем уточнить у гида или служащих отеля.

Время работы ресторанов, баров, меню и ассортимент системы питания и напитков определяется администрацией отеля.

Не допускается приносить в ресторан отеля собственные напитки. Как правило, не разрешено выносить за пределы ресторана продукты, взятые со шведского стола. В дни праздников отели могут проводить специальные мероприятия (торжественные завтраки, обеды, ужины, совмещенные с развлекательными мероприятиями, именуемые специальными терминами на английском языке, название мероприятий обычно совпадает с назначением мероприятия или наименованием праздника). В некоторых случаях, в зависимости от концепции, отели в дни праздников предоставляют стандартное питание, внося некоторое разнообразие в ассортимент блюд и напитков или во временные интервалы предоставления. Данные действия отелей также относятся к специальным мероприятиям.

В зависимости от условий бронирования, установленными отелями на определенные даты, указанные мероприятия могут быть включены в пакет турпродукта при размещении гостей в праздничный период. Отели оставляют за собой право требовать доплату за размещение в праздничный период с учетом организации ими специальных праздничных мероприятий, если концепция специального мероприятия не была определена отелем изначально на дату бронирования. 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 или служащих отеля.

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 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 поставщиками услуг. Стоимость и график проведения экскурсий определяется поставщиками услуг. 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 контактному данным, указанным в туристическом ваучере или в специальных брошюрах.

В любое время вы имеете возможность выяснить информацию об экскурсиях, обратившись по контактному данным принимающей стороны, указанным в туристическом ваучере. Внимательно ознакомьтесь с правилами проведения экскурсий и выясните порядок отказа от оплаченных или заказанных экскурсий.

**Приобретение экскурсионных услуг на территории страны временного пребывания является самостоятельной гражданско-правовой сделкой.** Приобретение экскурсий в стране временного пребывания, в особенности предлагаемые к приобретению неизвестными Вам продавцами (компаниями, лицами) или предполагающие использование средств транспорта, активные развлечения на суше или воде, требуют особого внимания и осторожности. Рекомендуется убедиться в наличии у Продавца необходимых разрешительных документов, выяснить общий состав экскурсионной группы, используемые транспортные средства и их оборудования, сравнить ценовые предложения различных продавцов и помнить, что зачастую недорогое ценовое предложение достигается продавцом за счет экономии на затратах, связанных с организацией экскурсии.

Обычно при приобретении экскурсии заказчику выдается экскурсионный ваучер с информацией об исполнителе услуги. Внимательно ознакомьтесь с информацией об экскурсии, задайте все интересующие Вас вопросы. Обратите внимание, что при отказе от экскурсии по причине заболевания, исполнитель экскурсии может просить представления 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 реализуется по акции (со скидкой) или 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 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. Во время экскурсий на транспорте всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (пассажирские ремни). Помните, что передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно.

Купание в море и бассейне, использование аттракционов, тренажеров, водных горок, снорклинг, подвижные игры спортивного характера, прыжки в воду, катание и путешествия на лодках (водных мотоциклах и прочих видах водного транспорта), водных лыжах, парашютах и прочих средствах передвижения на воде, буксируемых водным транспортом, квадроциклах, мотоциклах, скутерах, спортивных автомобилях, выезды и путешествия вне стандартных дорог на любых видах транспорта, поездки (катания) на лошадях, верблюдах и прочих животных, участие в спортивных мероприятиях относится к активным видам отдыха, к которым требуется Ваше личное повышенное внимание. При использовании активных развлечений настоятельно рекомендуется обратить внимание на состояние своего здоровья. Внимательно ознакомьтесь с правилами использования любого оборудования и услуг, предполагаемых Вам к использованию, задайте вопросы, связанные с безопасностью использования услуги и все интересующие Вас вопросы непосредственно исполнителю услуги.

**Никогда не оставляйте несовершеннолетних детей без вашего постоянного внимания,** не допускайте купание несовершеннолетних детей или использование ими аттракционов, водных горок, развлекательных мероприятий, транспорта и оборудования для активного отдыха без присмотра родителей (опекунов). Не принимайте алкоголь при активном отдыхе и не употребляйте алкоголь при обычном отдыхе, учитывайте состояние собственного здоровья и здоровье ваших детей при

принятии решения участвовать в мероприятии, применяйте разумную осмотрительность, используйте средства безопасности (специальный головной убор, жилет или иное оборудование для использования оборудования (удержания на воде), тапочки для входа в море, перед и после купания принимайте душ), всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (ремни). Помните, что передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно.

**ВАЖНО!** Время выезда на экскурсии может сообщаться посредством рассылки сообщений на телефонные номера туристов и e-мэйлов в отели. Время начала групповых экскурсий возможно к изменению. Пожалуйста, проверьте, включен ли у вас смс-роуминг. В случае отсутствия роуминга, время сбора на экскурсию вы можете узнать, обратившись на «Ресепшн» отеля или по контактными данным принимающей компании. Пожалуйста, в запросе обязательно укажите номер Вашего ваучера и отель. Обычно, экскурсионный гид или представитель компании, захвативший в Ваш отель, в холле гостиницы объявляет, что туристы приглашаются на экскурсию. Обращаем Ваше внимание на то, что автобус заезжает в несколько гостиниц, поэтому возможна задержка до 20 минут. В случае более длительной задержки обращайтесь по номеру, указанному в экскурсионном ваучере.

**Страхование на период исполнения туристического продукта, медико-транспортное обслуживание, предоставляемое страховой компанией.**

Coral Travel всегда заботится о здоровье своих клиентов. На случай непредвиденных обстоятельств, связанных с жизнью и здоровьем туриста, в комплексе туристических услуг включена услуга страхования граждан на время путешествия. Настоятельно рекомендуем до выезда в путешествие ознакомиться со страховым сертификатом и условиями страхования, которые содержат конкретную информацию по возможным страховым случаям. Вы вправе задать интересующие Вас вопросы непосредственно в страховую компанию по контактными данным, указанным в сертификате. Страховая компания действует в рамках собственных Правил страхования.

**При наступлении страхового случая, прежде чем предпринять какие-либо действия и до обращения за медицинской помощью, застрахованный или лицо, действующее в его интересах, в обязательном порядке должно обратиться в круглосуточный центр по контактному номеру телефона, указанному непосредственно в страховом сертификате (расходы на звонок компенсируются страховой компанией).**

Страховые услуги оказываются только на территории страны временного пребывания туриста. Даты начала срока действия страхования и его окончания совпадают с датами прибытия туристов на территорию страны временного пребывания и их убытия из страны временного пребывания.

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.

В случае отсутствия у туриста страхового сертификата, 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 Республику Беларусь), за пределами территории Республики Беларусь несет сам гражданин Республики Беларусь или лица, заинтересованные в оказании медицинской помощи гражданину Республики Беларусь за пределами территории Республики Беларусь, в том числе лица, пригласившие гражданина Республики Беларусь, а расходы на возвращение тела (останков) в Республику Беларусь несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков) в Республики Беларусь.

Страховой сертификат, предоставляемый застрахованному туристу в комплекте сопроводительных документов тура, содержит информацию об условиях страхования, к сертификату прилагаются правила (условия) страхования, по тексту сертификата содержится информация о реквизитах страховщика (страховой компании) и лицах, привлеченных ею для оказания услуг вне территории Республики Беларусь. По указанному страховому сертификату 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 сертификате. Страховая компания назначит врача и предоставит полную информацию о порядке лечения или использования услуг сертификата. Если у вас нет при себе страхового сертификата или доступ к нему затруднен, незамедлительно свяжитесь с туристическим агентством по месту приобретения тура/принимающей компанией и информируйте их о возникшей проблеме.

Сфотографируйте ваш страховой сертификат на мобильный телефон или иное цифровое устройство, которое обычно Вы имеете при себе. Это поможет получить оперативный доступ к номеру страхового сертификата, контактными данными страховой компании и ее ассистанса 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 сертификата и страховых правил (условий), приложенных к нему.

Внимательно ознакомьтесь с правилами предоставления услуг страховой компании, указанными в вашем страховом

сертификате и на информационном сайте [www.coral.by](http://www.coral.by) в открытом публичном доступе. Сделайте это до вашей поездки.

При планировании отдыха, связанного с активными видами спорта/подвижными играми и (или) источниками повышенной опасности, рекомендуем произвести дополнительное добровольное страхование, используя сервис Coral Travel по дополнительному страхованию или в любой из страховых компаний на риск, покрывающий активный спорт/подвижные игры, профессиональный или любительский спорт.

#### **Рекламации.**

При наличии рекламаций мы рекомендуем в первую очередь связаться с сотрудниками компании по контактными данным, указанным в ваучере. Помните, что недостатки туристического продукта необходимы к заявлению по факту обнаружения для возможности их оперативного устранения. В случае неудовлетворения претензии на месте, Вы вправе направить письменную претензию в адрес туристического агентства по месту приобретения тура либо в адрес туроператора. Претензии, касающиеся ответственности турагента, у которого Вы приобрели тур, рассматриваются непосредственно турагентом и направляются в его адрес.

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

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

#### **Полезные советы.**

Перед началом путешествия сделайте фотокопию вашего паспорта и прочих документов, удостоверяющих Вашу личность (водительских прав и др.), авиабилетов, туристического ваучера, страхового сертификата(полиса). 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 в Турецкой Республике:**

Посольство Беларуси в Турции (Анкара)

Belarus Cumhuriyeti Ankara Büyükelçiliği

Адрес: Abidin Daver Sk. No 17 Çankaya, Ankara. Тел: (+90312) 441 67 69 /70.

Телефон «горячей линии»: 157 (для звонков из Турции), 8 (10-90) 312 157 11 22 (для звонков из Беларуси)

Для получения экстренной помощи (в выходные и праздничные дни) находящиеся в Турции граждане

Республики Беларусь могут связаться с сотрудниками Посольства по дежурному телефону:

+90 (312) 441 6450; +90 (533) 708 8475. При отсутствии ответа напишите SMS.

Отделы по делам иностранцев Управления безопасности в г. Анталя, Бодрум, Мармарис, Алания:

Анталя. Адрес: Siteler Mah. Gazi Mustafa Kemal Bulvarı, Uncalı Cd/ ANTALYA.

Тел.: +90 (242) 227 96 10, адрес электронной почты: [yabancilar@antalya.pol.tr](mailto:yabancilar@antalya.pol.tr)

Алания. Адрес: Şeyh şamil caddesi Kızılarpınarı Mahallesi / Merkez / Alanya

Тел.: +90 (242) 511 23 12 (доб. 132), адрес электронной почты: [alanyaemniyet@alanya.pol.tr](mailto:alanyaemniyet@alanya.pol.tr)

веб-сайт: [www.alanya.pol.tr](http://www.alanya.pol.tr).

Бодрум. Адрес: Bodrum Belediye limani icerisi Gumrugu gectikten sonar.

Тел.: +90 (252) 316 80 80.

Мармарис. Адрес: MARMARIS LIMANI ICERISI (GUMRECE YOLUNA GIDERKEN).

Тел.: +90 (252) 412 16 96.

Управления безопасности Министерства внутренних дел Турции по Анталье (Antalya İl Emniyet Müdürlüğü Yabancılar şubesi).

Адрес: Siteler Mahallesi Gazi Mustafa Kemal Bulvarı Uncalı Caddesi/Antalya

телефон: +90 (242) 227 96 00, факс: +90 (242) 227 96 10

Адрес электронной почты: [yabancilar@antalya.pol.tr](mailto:yabancilar@antalya.pol.tr)

Телефоны экстренных служб:

Полиция – 155;

Скорая помощь – 112;

Скорая помощь – 113;

Пожарная команда – 110;

Дорожная полиция – 156.



**Время.** Летом время совпадает с белорусским, зимой необходимо перевести стрелки часов на час назад (возможны изменения в летний и зимний периоды).

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

**Деньги.** Денежная единица Турции – турецкая лира. Обменный курс Вы можете выяснить в любом Банке или из иных источников информации. Деньги лучше ввозить в долларах США или евро, они принимаются почти везде. Желательно иметь некоторое количество мелких купюр. Имеет смысл обменять небольшую сумму на лиры, т.к. многое в Турции стоит меньше доллара (проезд на автобусе, банка пива, платный туалет). Банки работают с 08:00 до 17:30, перерыв с 12:00 до 13:00, на курортах – без выходных и перерывов.

**Магазины.** В туристический сезон многие магазины открыты до глубокой ночи. В небольших магазинах и на рынках принято торговаться, также можно торговаться в больших оптовых центрах по продаже кожаных и ювелирных изделий и с водителями такси.

**Транспорт.** В каждом городе наряду с такси, в которых установлены таксометры, работают долмуши (маршрутные такси) с фиксированной стоимостью проезда, которые едут по определенному маршруту, не делая определенных остановок. По вашей просьбе водитель может остановить долмуш в нужном для Вас месте. В больших городах практически по любому направлению курсируют автобусы, которые нередко переполнены.

**Телефон.** Все виды телефонной связи в Турции платные. Вы можете воспользоваться, как мобильным телефоном (роуминг), так и телефоном отеля, телефонами-автоматами, которые расположены около почтовых отделений. Телефонные пластиковые карточки продаются на почте и в магазинах.

**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. В такси на чай не дают, но показания счетчика округляются в большую сторону.

**Аптечка.** Тем, кто принимает лекарства, рекомендуем обязательно взять их с собой. Сформируйте аптечку первой помощи, которая поможет 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 Республики Беларусь для экстренной связи с представителями. Сфотографируйте на свой мобильный телефон Ваши документы и медицинские показатели, страховой сертификат (полис), запишите в контакты необходимые телефонные номера. Внимательно прочитайте информацию, размещенную в настоящей Памятке, содержащих дополнительную информацию по мерам предосторожности. 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 сертификата (полиса)). Будьте внимательны и бдительны во время путешествия, так как туристические центры во всех странах привлекают внимание мошенников и карманных воров. Деньги и документы храните так, чтобы они не стали их 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.

**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.

Соблюдение во время путешествия правил личной безопасности относится к обязанности туриста согласно ст.18 Закона Республики Беларусь от 11.11.2021 № 129-З «О туризме».

В силу указанного, необходимым действием туриста является ознакомление с настоящей Памяткой, в особенности в части необходимых мер предосторожности и безопасности, официальными рекомендациями государственных органов, размещенными на сайтах Министерства спорта и туризма Республики Беларусь, Министерства иностранных дел Республики Беларусь.

Дополнительная информация о подготовке к поездке и о том, как вести себя за рубежом, содержится в информационных материалах Министерства иностранных дел Республики Беларусь ([www.mfa.gov.by](http://www.mfa.gov.by)).

**Благодарим за выбор туристического продукта Coral Travel, желаем приятного отдыха!**