

ПАМЯТКА ТУРИСТУ

Что следует знать при подготовке к путешествию на теплоходе:

1. Посадка на борт теплохода производится **только при наличии** посадочного талона или договора о реализации турпродукта, документов, удостоверяющих личность, на каждого туриста (паспорт, свидетельство о рождении и пр.). Отсутствие на руках у туриста вышеуказанных документов является основанием для отказа в туре. Время начала регистрации и посадки указывается в посадочном талоне или договоре о реализации турпродукта. Регистрация и посадка на борт заканчивается за 15 минут до объявленного времени отправления теплохода в рейс.
2. Окончательное время отправления теплохода можно уточнить за несколько дней до отправления в рейс у Вашего менеджера (у любого менеджера отдела продаж) или на сайте Компании: www.kruizgis.ru. Рекомендуем приобретать железнодорожные и авиабилеты с запасом времени на случай непредвиденной задержки теплохода в пути и соответственно переносом времени отправления/прибытия.
3. В случае возникновения обстоятельств, препятствующих туристу воспользоваться турпродуктом, турист обязан немедленно информировать о них Туроператора для своевременного принятия необходимых мер.
4. Питание на теплоходе предоставляется согласно программе круиза, которая является неотъемлемой частью договора о реализации турпродукта. Спиртные напитки, соки, воды и иная продукция баров и ресторанов, не входящая в стоимость тура, оплачивается за наличный или безналичный расчет (банковская карта).
5. Система питания, время питания, количество смен и рассадка по салонам ресторана может варьироваться в зависимости от теплохода, маршрута следования, количества туристов в рейсе. Турист во время оформления тура может высказать свои пожелания менеджеру отдела продаж по смене питания, но окончательное распределение мест в ресторане происходит во время регистрации на борту теплохода. Чаще всего за правило принимается следующая система: туристы, проживающие в каютах на шлюпочной палубе, а также туристы, проживающие в каютах класса люкс и полулюкс питаются в верхнем салоне ресторана, туристы, проживающие в каютах на нижней, главной и средней палубах, питаются в нижнем салоне ресторана.
6. Экскурсионная программа, если таковая входит в стоимость, публикуется на сайте КОМПАНИИ. В зависимости от программы тура экскурсии подразделяются на пешеходные, автобусные и авто-пешеходные. Компания уделяет большое внимание качеству сервиса, поэтому во всех городах выбирает лучшие и максимально комфортные автобусы из имеющихся в автопарке города. В дополнение к основной программе, если таковая входит в стоимость, туристу могут быть предложены экскурсии, которые не входят в стоимость путевки и оплачиваются отдельно по желанию туриста (В программе указываются как «Дополнительные экскурсии»).
7. Формирование групп на дополнительную программу, а также её оплата могут осуществляться в офисе или на администраторской теплохода в зависимости от конкретного теплохода и рейса. Данную информацию необходимо уточнить у менеджера отдела продаж при оформлении тура.
8. Турист должен соблюдать во время путешествия правила личной безопасности, требования транспортной безопасности и требования пропускного и внутриобъектного режима, придерживаться общепринятых норм поведения на борту теплохода и во время экскурсий, не допускать действий, которые могут привести к возникновению опасности для жизни и здоровья или угрожать сохранности имущества туристов или судового имущества; не допускать действий, препятствующих проведению экскурсионных или культурно-развлекательных мероприятий; следить за своими личными вещами как на борту теплохода, так и во время экскурсий. Турист, мешающий своим поведением отдыху других туристов и (или) нарушающий порядок, может быть снят с борта теплохода в ближайшем порту без компенсации не оказанных услуг и оплаты проезда до места проживания. Турист несет ответственность за нарушение действующих в РФ правил проезда и провоза багажа. В целях обеспечения транспортной безопасности и выявления нарушителей, на выбранном для совершения тура теплоходе, ведётся видеонаблюдение.
9. В случае выявления туристом в период тура недостатков турпродукта турист должен обратиться к представителю Туроператора на борту теплохода – Пассажирскому помощнику - в целях их устранения.
10. На борту теплохода принят свободный стиль одежды (шорты, майка, рубашка и т.п.). Для экскурсий в портах захода возьмите удобную обувь и одежду. На некоторые экскурсии (посещение церквей, монастырей и т.п.) не допускаются туристы в шортах, а для дам необходимы юбка и платок. Перед окончанием тура, если предусмотрено программой круиза, организуется праздничный капитанский ужин, поэтому мы рекомендуем дамам взять с собой вечерние туалеты, а мужчинам – костюм и галстук.
11. В экстренных случаях на борту теплохода судовой медик бесплатно оказывает первую неотложную медицинскую помощь. В случае заболевания туриста во время тура (травматизма, обострения хронических и иных заболеваний, требующих квалифицированного медицинского лечения и ухода), турист обязан обратиться в медицинское учреждение в ближайшем порту. В случае продолжения рейса и отказа туриста от медицинского лечения в стационарном учреждении, вся ответственность за результаты принятого решения возлагается на туриста, и Компания не несет ответственности за последствия, вызванные заболеванием туриста, и не возмещает стоимость услуг, неиспользованных туристом вследствие заболевания. При необходимости госпитализации больного теплоход обязан сделать остановку у ближайшего оборудованного для данного типа судна причала. Претензии других туристов по изменению расписания, вызванного такой остановкой, не принимаются. Все туристы должны иметь при себе документ удостоверяющий личность (паспорт/свидетельство о рождении и т.д.) и полис обязательного медицинского страхования. Лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, поездка на теплоходе не рекомендуется. Диетическое питание предусмотрено только на теплоходах, работающих в статусе пансионата (статус теплохода уточнять при покупке тура). Теплоход, каюты, трапы, причалы не приспособлены для передвижения по ним лиц с нарушением функций опорно-двигательного аппарата. Если хроническое или инфекционное заболевание туриста угрожает здоровью других туристов или членов экипажа, и турист не сообщил о своем заболевании сотрудникам при приобретении тура, то при выявлении такого заболевания он может быть снят с борта теплохода в ближайшем порту.

11. Капитан является единоначальником на судне, поэтому все пассажиры обязаны подчиняться распоряжениям капитана в пределах его полномочий. На протяжении всего тура турист обязан подчиняться требованиям внутреннего распорядка, соблюдать правила безопасности и выполнять все распоряжения экипажа судна и Дирекции круиза.

12. При общесудовой тревоге при пожаре в каюте или обнаружении его признаков на судне пассажир обязан не поддаваться панике, сообщить о факте задымления или возгорания экипажу судна, занять каюты согласно посадочным талонам, тепло одеться, надеть спасательный жилет и неукоснительно выполнять указания, поступающие по радиотрансляционной сети от капитана судна (лица, его замещающего) и дирекции круиза. В случае перебоев в работе радиотрансляционной сети держать дверь каюты открытой и внимательно слушать команды, подаваемые членами аварийно-спасательной группы.

13. Теплоход является транспортным средством повышенной опасности и турист обязуется не оставлять без присмотра взятых в путешествие детей, а также недееспособных родственников и полностью отвечает за их поведение и здоровье во время тура.

14. Во время стоянок в населенных пунктах теплоход может отходить от причала для выполнения технологических операций, о чем Дирекция круиза своевременно извещает туристов.

15. Турист должен сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры.

16. В стоимость тура не входят: затраты, связанные с переездом до места начала тура и от места окончания тура, обслуживание во всех барах, посещение сауны, прокат туристского инвентаря и другие дополнительные услуги во время тура.

17. На борту теплохода запрещается:

-перевозить животных и птиц;

-пользоваться в каютах электроприборами (кроме фена, мощностью до 800 Вт, электробритвы и зарядных устройств);

-курить в необорудованных для этого местах, в том числе в каютах и всех общественных помещениях (оборудованные места для курения предусмотрены на корме средней и/или шлюпочной палубы).

-бросать окурки и мусор за борт теплохода;

-мусорить, разжигать костры в местах «зеленых» стоянок.

-бегать по трапам и палубам, сидеть на перилах и ограждениях, перевешиваться через поручни ограждения палубы;

-подавать ложные крики о помощи;

-кормить чаек с палуб теплохода, купаться с борта судна;

-прыгать в воду, перевозить в помещениях судна предметы, имеющие габаритные размеры свыше 150x100x50 см.;

-входить и находиться в служебных помещениях, имеющих таблички «Вход воспрещен» и в местах, где расположены судовые устройства и механизмы;

-оставлять при уходе из каюты включенными электронагревательные и осветительные приборы, открытыми окна и двери;

-подниматься на мачты, залезать в шлюпки, использовать судовой колокол, снимать без необходимости спасательные круги;

-находиться на верхней палубе судна перед окнами ходовой рубки;

-использовать огневые и пиротехнические средства на судне (факелы, петарды, фейерверки, бенгальские огни, звуковые и огневые ракеты, ароматические свечи и т.п.);

-самостоятельно включать, выключать свет в пассажирских салонах общего пользования или изменять интенсивность освещения. Для этого пассажирам следует обращаться к представителю экипажа или дирекции круиза или экипажу теплохода.

-прикреплять любые материалы, в том числе материалы рекламного характера, в судовых помещениях к стенам, потолку и полу без предварительного согласования с официальными представителями Компании.

18. Запрещается проносить на борт теплохода:

-холодное, огнестрельное, газовое оружие и боеприпасы к ним, средства самообороны и электрошоковые устройства;

-взрывчатые (взрывоопасные), радиоактивные, отравляющие, ядовитые, легковоспламеняющиеся, химически активные и сильно пахнущие предметы и вещества;

-наркотические, психотропные вещества и одурманивающие смеси.

19. Особенности туров, совместных с иностранными туристами в составе «русской группы»:

* Культурно-развлекательная и анимационная программы рассчитаны на иностранных туристов и проводятся на иностранном языке.

* Объявления по бортовому радио проводятся на русском языке (приглашения на приемы пищи, приглашение отправиться на экскурсию, время прибытия и отправления, и т.п.) при условии набора минимальной группы. Путевая информация по маршруту на русском языке по бортовому радио не предусмотрена.

* Экскурсионная программа по маршруту проводится на русском языке при минимальном наборе группы от 7 человек. Информацию о наличии минимальной группы необходимо уточнить не ранее чем за семь дней до начала тура у Вашего менеджера (у любого менеджера отдела продаж). В случае отсутствия «русской группы», будет предложена пересадка на аналогичный рейс с «русской группой», или произведен полный возврат стоимости тура. В случае отказа туристов от пересадки или возврата, туристы при наличии возможности, могут присоединиться к экскурсионной группе иностранных туристов, при этом экскурсионная программа иностранной группы может отличаться от ранее заявленной экскурсионной программы для российских туристов. Возможность присоединения к иностранной группе, программу экскурсионного обслуживания, язык на котором будет проводиться экскурсионное обслуживание необходимо уточнять индивидуально для каждого рейса за 3 дня до начала тура у Вашего менеджера (у любого менеджера отдела продаж).

* При отсутствии минимальной группы, по запросу, производится расчёт индивидуального экскурсионного обслуживания по маршруту на русском языке за дополнительную плату. Расчет производится индивидуально, в зависимости от маршрута, выбранной экскурсионной программы, количества человек, наличия и видов транспорта, и т.д. (Ориентировочная стоимость индивидуальной экскурсионной программы за 1 пункт - от 2 000 (две тысячи) руб. за 1 чел. и может меняться в зависимости от вида, состава программы и прочих условий) Оплата индивидуального обслуживания должна быть произведена накануне рейса (за 1-3 дня), после подтверждения информации об отсутствии минимальной группы.