

ПАМЯТКА

Правила пребывания

Настоящая памятка содержит важную информацию и правила для всех путешествующих по России или за рубеж, соблюдение которых поможет Вам избежать затруднений, которые могут возникнуть во время Вашего путешествия. Купите книгу о регионах и странах, которые Вы собираетесь посетить. Изучите обычаи этих стран и регионов. При путешествии за границу, возьмите с собой словари, разговорники – они помогут Вам заполнить декларации, гостиничные карточки и иные документы.

Въезд и выезд

- Для въезда и выезда необходимо иметь для поездок по России действительный Российский паспорт, для детей свидетельство о рождении. Для выезда за границу: заграничный паспорт, визу, ваучер, а также авиа, ж/д билеты (Федеральный Закон « О порядке выезда из РФ» от 18.10.96). Мы рекомендуем Вам иметь копию Вашего паспорта на случай потери. **Проверьте целостность страниц ваших документов (паспортов, свидетельства о рождении). Документ считается недействительным, если страницы повреждены. Вас могут не пропустить на границе, не посадить в поезд, теплоход, самолет, что влечет за собой срыв поездки.**
- Ознакомьтесь с правилами въезда и выезда при пересечении границы РФ в связи с COVID-19. Условиях предоставления ПЦР тестов, сертификатов о прививках и т.д. Заполните необходимые анкеты и формы, внесите свои данные на портал госуслуг <https://www.gosuslugi.ru/400705/1> и на соответствующих порталах страны въезда согласно требованиям каждой страны.
- Проверьте все документы и соответствие данных в оформленных документах (об обнаружении ошибки, немедленно сообщите вашему агентству или туроператору: паспорт, визу, ваучер, авиа и ж/д билеты, медицинскую страховку, договор и приложение к нему. Уточните за сутки до вылета номер рейса и время вылета. Для несовершеннолетних без сопровождения – нотариально заверенное согласие от обоих родителей на самостоятельный выезд. При выезде с одним из родителей – нотариально заверенное согласие/доверенность на выезд ребенка от второго родителя. При выезде с двумя родителями – обязательно иметь с собой оригинал свидетельства о рождении ребенка.**
- Проверьте перед отъездом нет ли у вас задолженностей по платежам: штрафы, кредиты, алименты и пр., что может привести к запрету на Ваш выезд из России (www.nalog.ru ; www.gosuslugi.ru ; www.fssprus.ru)**
- Рекомендуется в аэропорт прибыть заблаговременно: минимально за 2-2,5 часа до вылета. Также необходимо учесть, что в аэропортах действует система досмотра, процедура может занять значительную часть времени. Внимательно ознакомьтесь с правилами авиакомпании и маршрутом, уточните аэропорт вылета. В авиабилетах время вылета и прилета указывается местное.
- БАГАЖ:** внимательно ознакомьтесь с маршрутом, правилами перевозки, нормой багажа и ручной клади на сайте авиакомпании. Обратите внимание, что многие авиакомпании предлагают авиабилеты без багажа и в этом случае необходимо доплачивать за багаж при регистрации на рейс в аэропорту или сделать это самостоятельно заранее на сайте авиакомпании, что бывает значительно дешевле.

Таможенные правила

- Правила провоза товаров и валюты через российскую границу содержатся в Своде Таможенных Правил РФ и они обязательны для соблюдения (приказ Государственного Таможенного Комитета (ГТК) РФ № 645 от 18.10.96)
- Все таможенные службы иностранных государств запрещают к вывозу из страны пребывания ценные произведения искусства. Существуют жесткие правила для вывоза антиквариата, поэтому перед тем, как приобрести антиквариат, поинтересуйтесь актуальными на момент покупки таможенными правилами. Таможенными службами отдельных стран вводятся ограничения на вывоз из страны национальной валюты – если у Вас есть намерения вывезти валюту, уточните на границе, существуют ли какие-либо ограничения на момент Вашего пересечения границы.
- Пограничные службы всех государств однозначно запрещают провозить через границу любые виды оружия и наркотики. Авиакомпания или любой перевозчик имеют свои правила, ограничивающие провоз некоторых предметов и веществ, которые указаны на проездных документах.
- Внимательно ознакомьтесь с правилами авиа- и ж/дорожных перевозок (читайте билет), а также с правилами провоза багажа, т.к. разные авиакомпании устанавливают свой лимит веса для бесплатного провоза багажа. Багаж сверх установленной нормы оплачивается по специальной тарифу перевозчика (от €10-14 за 1 кг). Практически все таможенные службы ограничивают провоз продуктов питания, напитков и сигарет через границу. Если Вы провозите помимо вещей для личного пользования товары для коммерческой реализации, поинтересуйтесь актуальными таможенными пошлинами.
- Практически все страны мира практикуют возврат налога с оборота на приобретённые Вами товары. При покупке товаров просите продавцов оформить **Tax Free**, для этого необходимо иметь при себе заграничный паспорт. Получить возврат налога можно при выезде из страны. Необходимо предъявить чеки и счета, выписанные на специальных бланках Tax Free, с указанием паспортных данных покупателя, а также сам товар в упаковке. Как правило, налог возвращается в специальном пункте еще до прохождения пограничного контроля наличными или переводится в банк на счет Вашей кредитной карточки.

Факторы риска

- Просим обратить внимание на условия договора чартерных рейсов: билет не подлежит возврату и обмену. Изменение фамилии не разрешается. Согласно выписке из условий договора авиаперевозчика чартерных рейсов: перевозчик обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевести пассажира и багаж в разумные сроки. Время, указанное в расписании и других документах, не гарантируется и не является составной частью договора. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира для перевозки другому перевозчику, заменить воздушное судно, изменить маршрут или отменить посадку в пунктах, указанных в билете, если это необходимо. Расписание может быть изменено без предупреждения пассажира. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов. В случае неявки пассажира на первый рейс, авиакомпания аннулирует билет на обратный рейс, и пассажир не сможет воспользоваться обратным перелетом.
В связи с этим, **агентство не рекомендует туристам брать заранее ж/д билеты** из-за возможных изменений расписания чартерных рейсов. Пассажирам необходимо уточнять информацию о возможных изменениях в расписании перед вылетом.
Авиабилеты на регулярные рейсы, выкупленные туроператором у авиаперевозчика под туры («жесткие блоки») также нельзя обменять или сдать. Внимательно ознакомьтесь с правилами получения въездной визы. В случае отказа консульством в выдаче визы конкретному лицу, Вы вынуждены аннулировать тур. В связи с этим, в силу вступают штрафные санкции принимающей стороны. Вы вправе застраховать свою поездку от невозможности выезда в соответствии с правилами страховой компании. Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения Заказчиком (Туристом) поездки по независящим от него причинам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства, предусмотренные договором страхования).
 - Все претензии при невозможности выезда рассматриваются и возмещаются в этом случае страховой компанией, в соответствии с правилами страховой компании.
 - Внимательно ознакомьтесь с правилами получения въездной визы. Если у вас уже была сдана биометрия, оформление визы возможно без вашего присутствия. Но консульство оставляет за собой право вызвать вас повторно на прохождение биометрии лично.
 - Внимательно ознакомьтесь с правилами медицинского страхования.
 - Помните, что ваша медицинская страховка распространяется только на внезапные заболевания, не носящие хронического характера. Обострение хронического заболевания в период поездки не будет являться страховым случаем. Затраты на лечение за рубежом Вам придется оплачивать самостоятельно.
 - Вам придется нести все расходы и в случае, если в вашей крови будет обнаружен алкоголь даже в незначительной дозе в момент страхового случая. Внимательно ознакомьтесь с правилами страхования, не нарушайте их (Указ Президента РФ «Об обязательном личном страховании» № 667 в редакции от 06.04.94). Условия страхования подробно изложены в страховке.
- В условиях пандемии в ряде стран предъявляются требования: наличие у туристов QR-кодов, наличие у туриста определенных вакцин, необходимых для въезда в некоторые страны. необходимость получения туристами результатов ПЦР-тестов.

Первое и основное правило при наступлении страхового случая:

- ☐ При себе иметь страховой полис и паспорт (или хотя бы его копию).
- ☐ Немедленно связаться со страховой компанией по телефону, указанному в страховом полисе и сообщить имя застрахованного, номер страхового полиса, период страхования; местонахождение на этот момент застрахованного, сообщить проблему и номер контактного телефона.
- ☐ Все чеки за международные переговоры, покупку лекарств и т.п. - просьба сохранять. По приезду все документы предоставляются в страховую компанию на рассмотрение возможности возмещения этих расходов.
- ☐ Если вы сначала обратитесь в лечебное учреждение, то вам окажут помощь платно. Для возмещения всех расходов необходимо обратиться с заявлением в страховую компанию по приезду в Россию, предоставив все подтверждающие документы страхового случая, чеки. Как правило, ваше заявление рассматривается в течение месяца.
- ☐ Перед выездом в ряд островных, азиатских, латиноамериканских и африканских стран необходимо сделать прививки. Они предотвратят опасность заболевания тропическими и иными редкими болезнями. Ниже приводятся факторы риска, о которых Вы должны знать при выезде за рубеж.
- ☐ Выбирая туристическую поездку, помните, что всегда следует учитывать время года и условия климатической зоны, где Вы хотите отдохнуть. Длительное нахождение на солнце может быть не только вредным, но и опасным. Если Вы страдаете болезнями сердца или у Вас повышенное кровяное давление – выбирайте менее жаркие страны и соответствующее время года. Это сделает Ваше пребывание в жарких странах более комфортным и безопасным.
- ☐ Нахождение в лесу или в горах, а также в местах, где есть открытые водоёмы, всегда сопряжено с определённым риском. Соблюдайте правила личной безопасности. Не ходите по лесу босиком и без головных уборов – опасность со стороны клещей, пауков и других насекомых и змей. Не срывайте незнакомые Вам растения и грибы, ни в коем случае не употребляйте их в пищу.
- ☐ Если Вы попали в полицию, то не подписывайте никакие бумаги, потребуйте присутствия представителя посольства Российской Федерации и все переговоры ведите только при его участии.
- ☐ При утере заграничного паспорта необходимо заявить о случившемся в полицию, где обязательно должен быть составлен протокол о данном происшествии, один экземпляр которого выдается Вам на руки для того, чтобы получить в посольстве Российской Федерации в стране пребывания «свидетельство на возвращение» — документ, позволяющий вернуться в Россию.

Правила личной безопасности

- ☐ Уважайте светские и религиозные традиции местности, страны, в которую Вы приезжаете, в том числе, особенно в исламских государствах: соблюдайте установленный этикет в одежде; употребление спиртных напитков разрешается только в зданиях международных отелей. Сохраняйте окружающую природную среду, бережно относитесь к памятникам природы, истории и культуры.
- ☐ Соблюдайте правила чистоты на улицах посещаемых Вами городов. Имейте в виду, что во многих странах существует система штрафов за засорение улиц, а также за плевки (в Сингапуре карается сам факт наличия у туриста жевательной резинки).
- ☐ Соблюдайте правила проживания в отелях. Отель не несёт ответственности за пропажу вещей из Вашего номера. Сдавайте деньги и ценности на хранение в сейф в запечатанном конверте с Вашей подписью. Телефонные переговоры, которые Вы ведёте из номера, оплачиваются в день отъезда, также как и пользование минибаром. В большинстве отелей запрещается вносить в номер продукты питания, а также выносить из номера полотенца на пляж или к бассейну. Соблюдайте тишину. Уточните у гида в отеле или у администратора отеля расчетный час и своевременно освободите номер в день отъезда. В соответствии с общепринятой международной практикой, размещение Туристов в отеле осуществляется с 12:00 (по местному времени). Правилами отеля может быть установлено и более позднее время заселения (в пределах 2-4 часов). Выселение Туристов из отеля осуществляется до 12:00 последней даты пребывания в отеле. Рекомендуем заблаговременно выяснить у администратора отеля наличие дополнительных услуг и неоплаченных счетов, числящихся за вашим номером, и оплатить их.
- ☐ Существуют различные типы питания в выбранных вами отелях: континентальный завтрак, шведский стол, буфет. Все напитки (алкогольные и прохладительные) оплачиваются дополнительно. Питание в гостиницах дороже, чем в ресторанах на улице. Помните, что выпить чашку кофе у стойки бара дешевле, чем заказать её за столиком у официанта. Чаевые, как правило составляют 10-15% от стоимости заказа, или могут быть включены в его стоимость. В любом случае, лучше заранее уточнить систему чаевых в каждой отдельной стране.
- ☐ Обменивать валюту лучше не в отеле, а в банке, где лучше курсовая разница. Будьте внимательны при обмене, в некоторых странах при совершении валютных операций в обменном пункте берут процент от обмениваемой суммы. Обязательно берите чек. Не обменивайте валюту у уличных коммерсантов.
- ☐ Пользуйтесь услугами такси, избегайте частных перевозчиков. Для того, чтобы взять автомобиль в аренду, обязательно наличие международных водительских прав и кредитной карточки. Необходимо изучить правила дорожного движения в стране пребывания. Парковаться следует только на платных стоянках или в специально отведённых местах.
- ☐ Не оставляйте без присмотра ваши вещи. Рекомендуем Вам всегда иметь при себе копии паспорта и страховой полис. Будьте внимательны на улицах и пляжах, избегайте тёмных и безлюдных улиц и переулков, избегайте участия в азартных уличных играх и лотереях. Узнайте телефоны для экстренных случаев – полиции, скорой помощи, Российских загранучреждений (Посольство, Консульство, Аэрофлот).

Покупки за рубежом с системой Tax free.

Такс-фри (англ. без сборов) — система возврата суммы налога на добавленную стоимость (НДС). НДС возвращается на покупки, сделанные иностранными гражданами при обратном пересечении границы той страны, в которой они были приобретены. Суммы возврата составляют от 7 до 20% от суммы покупки, в зависимости от величины НДС в данной стране. Для юридических лиц также существует система возврата суммы НДС с расходов на зарубежные деловые поездки - Бизнес такс фри (Business Tax free).

Для получения скидки за покупки, совершённые в магазинах, предлагающих возмещение TaxFree, Вам необходимо:

получить от продавца Tax Free Cheque (чек такс-фри), для оформления которого потребуется Ваш паспорт. Где именно можно получить Tax-free Cheque, можно узнать в любой кассе магазина. В чеке указываются все купленные товары и сумма, которая будет возвращена при выбытии из страны.

Попросите продавца вписать в Tax-free Cheque точный адрес (город, улицу, номер дома) и номер паспорта. Отдельно купленные товары должны быть точно указаны либо в Tax-free Cheque, либо в счете. Если товары указаны в счете, то продавец должен прикрепить счет к Tax-free Cheque (счет нельзя выбрасывать). Tax-free Cheque следует выписывать в тот же день, что и счёт. Вывести купленные товары из страны Вы должны не позднее чем через 3 месяца + месяц покупки. Товары, по которым Вы планируете получить скидку, обязательно должны быть неиспользованными с ненарушенной упаковкой.

Получить деньги можно несколькими способами:

В аэропорту при вылете в пункте Tax Free cash Refund, предъявив Tax Free Cheque с отметкой, чек и паспорт. Пункты возврата наличных денег (Tax Free cash Refund) обычно находятся рядом с магазинами Duty Free.

Запечатать документы в конверт Tax Free и опустить его в специальный ящик tax-free. В этом случае деньги поступят на кредитную карту, номер которой указан в документах.

Получить деньги в выбранном Вами уполномоченном банке России. Для этого необходимо после возвращения в Россию обратиться в этот банк с документами: паспорт РФ, загранпаспорт, Tax Free Cheque и копия, квитанция/товарный чек из магазина. Размер комиссии около 2,5 EUR за один чек.

Список банков в России, предоставляющих услугу возврата Tax Free, можно выяснить в Интернете (в т.ч. «Мастер-банк», СМП Банк, АКБ «Промсвязьбанк», Первый Чешско-Российский Банк, «Еврофинанс Моснарбанк», «Альфа Банк», «РосЕвроБанк», «Диалог-Оптим»).