



ПАМЯТКА ТУРИСТАМ, ВЫЕЗЖАЮЩИМ В РЕСПУБЛИКУ АЛТАЙ И АЛТАЙСКИЙ КРАЙ

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

ДО НАЧАЛА ПУТЕШЕСТВИЯ

До вылета получите у вашего агента или самостоятельно распечатайте на официальном сайте туроператора www.fstravel.com/statuscheck полный комплект документов по туристскому продукту: **ваучер на размещение, ваучер на услугу (трансфер и другие, если включены в тур), маршрутную квитанцию электронного билета и полис добровольного медицинского страхования (если забронирован)**. Проводы туристов представителями компании в аэропортах Москвы, Санкт-Петербурга и Красноярска не осуществляются.

ВАШ ПЕРЕЛЁТ

Памятка и рекомендации по вашему перелёту указаны на маршрутной квитанции электронного билета.

Номер электронного билета на чартерные рейсы туроператора выписывается за 24 часа до планируемого времени вылета рейса. **В случае технических сбоев в онлайн регистрации на сайте авиаперевозчика, регистрация на рейс производится в аэропорту по паспорту.** Питание на борту в рамках чартерной полётной программы не предоставляется.

Перелёт на регулярных рейсах осуществляется исходя из условий забронированного тарифа, уточнить информацию о возможностях вашего тарифа вы можете в личном кабинете на сайте авиаперевозчика или у вашего агента. Если условия тарифа предусматривают провоз регистрируемого багажа, просим дополнительно проверить, что норма провоза багажа указана в маршрутной квитанции электронного билета. В случае отсутствия багажа в билете уточните информацию с агентом.

При неявке на регулярный рейс все последующие сегменты автоматически аннулируются согласно правилам авиаперевозчика. Если вы понимаете, что опаздываете на регулярный рейс, незамедлительно оповестите авиакомпанию до окончания регистрации с целью сохранения билетов на возвратном маршруте.

СВЕДЕНИЯ О ПРИНИМАЮЩЕЙ КОМПАНИИ

По прибытии в Республику Алтай на всём этапе путешествия **по экскурсионным программам в рамках чартерной полётной программы** от имени туроператора FUN&SUN вас будут обслуживать:

- принимающая компания ООО «Горный Алтай Плюс»: тел. 8 903 074 0391 (**Программа «Привет, Горный Алтай!» (отели Парк отель Манжерок, Гранд отель Алтай, Игман), программа «Сердце Алтая»**)
- Принимающая компания ООО «Алтай-Актив-тур»: тел. 8 962 793 0964 (**Программа «Привет, Горный Алтай!» (эко-отель Таёжник), программа «Символы Алтая»**)
- принимающая компания ООО «Ваш гид»: тел. 8 963 571 7129 (**Программы «Привет, Белокуриха!», «Два Алтая»**)

Наименование принимающей компании, которая обслуживает вашу программу, указано на документах по туру. **Служба поддержки туристов FUN&SUN доступна по телефону +7 495 642 60 69.**

ВСТРЕЧА В АЭРОПОРТУ ПРИБЫТИЯ

По прибытии рейса в город Горно-Алтайск проследуйте в зону получения багажа. Если вы не обнаружили и не получили на ленте свой багаж, просим обратиться в Lost & Found Office для заполнения формы PIR. В форме указываются контакты службы розыска багажа, по которым вы можете уточнять информацию о результатах розыска. Если вы путешествуете в составе нескольких человек, просим одного из туристов выйти из аэропорта и проинформировать представителя FUN&SUN о вашей задержке на выходе.

После получения багажа проследуйте в зал прилёта. При выходе в зал вас встретят представители за стойкой FUN&SUN, сообщат номер вашего автобуса и укажут путь к трансферу. Проследуйте к транспортному средству, за лобовым стеклом которого будет размещена табличка FUN&SUN и указан номер автобуса. Около автобуса вас встретит представитель туроператора и поможет разместиться в салоне. Во время трансфера будут предоставлены приветственные конверты. Обратите внимание, что туристы самостоятельно осуществляют погрузку багажа в багажное отделение транспортного средства. Если вы решили самостоятельно добираться до отеля, пожалуйста, оповестите представителя FUN&SUN в аэропорту об этом.

РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ При заселении в отели г. Белокуриха необходимо оплатить туристический сбор (50 рублей на человека за сутки проживания)

Размещение в отель осуществляется только по паспорту гражданина РФ. Для размещения в отеле вам потребуется паспорт и ваучер на размещение. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется при наличии оригинала свидетельства о рождении несовершеннолетнего. Какие-либо дополнительные сборы и налоги отелем не взимаются, если иное не указано в описании отеля на сайте туроператора. **Расчётное время заселения в отель – после 14:00, время выселения из номера до 12:00.** Все дополнительные услуги, которые не входят в бесплатную концепцию отеля, должны быть оплачены при выселении из номера напрямую в отеле. В случае позднего трансфера и/или вылета, продление номера возможно за дополнительную плату на месте при условии наличия свободных номеров. Повысить категорию питания и улучшить категорию номера вы можете самостоятельно на ресепшен отеля за дополнительную плату и при наличии такой возможности у отеля.

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ТРАНСФЕР. Сопровождение на групповом трансфере гарантировано только для экскурсионных туров на чартерных рейсах туроператора. Групповые трансферы до отеля/из отеля для экскурсионных программ на регулярных рейсах, при бронировании только размещения, а также индивидуальные трансферы, осуществляются без сопровождения. Исходя из общепринятой туристской практики региона, погрузка и выгрузка багажа в транспортное средство осуществляется туристами самостоятельно.

Туристские пакеты «Отель + чартер без экскурсионной программы» не включают трансферное обслуживание. Если трансфер не был дополнительно забронирован до вылета, добраться до отеля туристам необходимо самостоятельно.

ГИДЫ. В объектах размещения представитель принимающей компании присутствует по графику приветственных встреч **для туристов, которые путешествуют по экскурсионным программам в рамках чартерной полётной программы туроператора.** Встреча с представителем после приветственной встречи возможна по личной инициативе туриста. Связаться с гидом можно через звонок по номеру, который будет предоставлен во время приветственной встречи. Встреча с приветственным гидом обязательна, т. к. во время приветственной встречи вам сообщат о графике и порядке посещения каждой экскурсии, которая входит в вашу программу тура. **Для туристических пакетов «Отель + чартер без экскурсионной программы»** гидовское обслуживание не предоставляется.

ЭКСКУРСИОННЫЕ ТУРЫ

Если ваш тур является экскурсионным, то по прибытии на Алтай вам будет выдана фактическая программа экскурсионного тура, где последовательность экскурсий может отличаться от указанного на сайте туроператора fstravel.com. Во время приветственной встречи вам сообщат о графике, порядке и правилах посещения каждой экскурсии, которая входит в вашу программу тура. Контакты сопровождающего будут указаны в экскурсионной программе, выданной на месте. Отказ от экскурсий в составе экскурсионной программы осуществляется без пересчёта стоимости тура. Просим заранее оповестить сопровождающего, если вы приняли решение не посещать экскурсию по программе. Дополнительно с экскурсионной палитрой, не включённой в программу тура, вас ознакомит представитель во время приветственной встречи в отеле.

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Для экскурсионных туров. Предлагаемая экскурсионная палитра будет представлена в приветственном конверте. Правила отмены забронированных в составе турпакета или приобретённых на месте дополнительных экскурсий, не входящих в программу экскурсионного тура, вы можете уточнить у гида на информационной встрече, либо ознакомиться с порядком отмены в приветственной брошюре. **Если вы пропускаете завтрак в отеле (при условии, что размещение забронировано с питанием)** по причине раннего выезда на экскурсию, вы можете самостоятельно заказать ланч-бокс на ресепшен не позднее 18:00 за день до экскурсии. **Для пакетов «Отель + Чартер».** По вопросам экскурсионного обслуживания вы можете обратиться на горячую линию поддержки туроператора +7 495 642 60 69.

СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ

Если у вас забронирован полис добровольного медицинского страхования Ингосстрах: в случае наступления страхового случая туристу необходимо связаться с сервисным центром страховой компании по номеру телефона, указанному в страховом полисе. **Обязательное медицинское страхование граждан РФ:** вы можете получить медицинскую помощь по полису ОМС связавшись с медицинским учреждением по телефонам 103 или 112.

ВЫЕЗД В АЭРОПОРТ

Туристские пакеты «Отель + чартер без экскурсионной программы» не включают трансферное обслуживание. Если трансфер не был дополнительно забронирован до вылета, добраться до аэропорта туристам необходимо самостоятельно.

Списки выезда в аэропорт составляются принимающей компанией за день до вылета и размещаются в зоне ресепшен отеля не позднее 20:00. **Если вы планируете самостоятельно добираться до аэропорта, пожалуйста, проинформируйте об этом отельного гида.** В случае раннего трансфера закажите в отеле ланч-бокс за день до выезда. Перед посадкой в автобус убедительно просим вас проверить наличие всех документов, необходимых для вашего возвращения, **а также убедиться, что погрузили ваш багаж.** При нашем стремлении чётко соблюдать график приезда автобуса в ваш отель заранее приносим свои извинения за некоторые задержки, которые могут возникнуть по независящим от нас причинам. **В случае, если трансфер не прибыл в течение 20 минут после назначенного времени,** незамедлительно свяжитесь с гидом. Служба поддержки туристов FUN&SUN доступна по телефону +7 495 642 60 69.

ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ПРОИСШЕСТВИЙ

Если вы отстали от группы, заблудились или у вас возникли непредвиденные ситуации, оперативно свяжитесь с представителем вашей принимающей стороны по телефону, указанному в ваучере. Единый номер вызова экстренных служб 112. В случае утери или кражи документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, незамедлительно обратитесь в местное отделение МВД для получения временного удостоверение, по которому вы сможете пройти регистрацию на рейс.

ЗАБЫТЫЕ ВЕЩИ

Туроператор не несёт ответственности за забытые или потерянные вещи и не принимает их на хранение. Если вещи будут найдены после вашего возвращения домой, мы будем рады сообщить вам их местоположение, при этом ответственность за доставку вещей возлагается на доверенных лиц со стороны туриста, чьи личные вещи были найдены.