

ПАМЯТКА ТУРИСТАМ, ВЫЕЗЖАЮЩИМ НА КАМЧАТКУ

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).**

Для посещения Камчатки при приёме и заселении в гостиницы (и иные места размещения), при посещении предприятий общепита, культуры и спорта не нужно предъявлять сертификаты о вакцинации против COVID-19, медицинские сертификаты и QR-коды. Вместе с тем, возьмите достаточное количество защитных масок, т. к. обслуживание в магазинах и торговых центрах покупателей без масок — запрещено.

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. Время полёта составит менее 9 часов при вылете из Москвы. Для того, чтобы ваш перелёт прошёл более комфортно, рекомендуем заранее подготовиться к нему исходя из индивидуальных особенностей организма. Питание на чартерных рейсах 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 на Камчатку и на всём этапе путешествия, от имени туроператора FUN&SUN, вас будет обслуживать принимающая компания **ООО Туристическая компания «Камчатинтур»** в униформе FUN&SUN. Горячая линия: +7 914 786 11 16; +7 415 220 10 10.

Служба поддержки туристов FUN&SUN доступна по телефону +7 495 642 60 69 и в мобильном приложении FUN&SUN.

ВСТРЕЧА В АЭРОПОРТУ ПРИБЫТИЯ

По прибытии на Камчатку проследуйте в зону получения багажа. **Если вы не обнаружили и не получили на ленте свой багаж**, просим обратиться на стойку забытых вещей в аэропорту Lost & Found Office или в представительство авиакомпании для заполнения формы PIR. В форме указываются контакты службы розыска багажа, по которым вы можете уточнять информацию о результатах розыска. Проинформируйте принимающую компанию о том, что вы задерживаетесь в связи с оформлением заявления о неполучении багажа. Если время ожидания позволяет, трансфер будет ожидать вас.

После получения багажа необходимо покинуть территорию аэропорта и пройти на площадь, где вас встретят представители с табличкой 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 номер автобуса. Около автобуса вас встретит представитель туроператора и поможет разместиться в салоне. Обратите внимание, что туристы самостоятельно осуществляют погрузку багажа в багажное отделение транспортного средства. **Если вы приняли решение самостоятельно добраться до отеля, пожалуйста, оповестите представителя FUN&SUN в аэропорту об этом.**

РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

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 лет, 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 / 15.00, 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 ресепшн отеля за дополнительную плату и при наличии такой возможности у отеля.

Внимание! Часть отелей находится в Паратунской зоне отдыха (60 км от Петропавловска-Камчатского и 25 км от аэропорта Елизово). Каждая гостиница и база отдыха в Паратунке имеет свой бассейн с горячей термальной водой, который проживающие могут посещать бесплатно. Следует учитывать, что вокруг гостиниц в Паратунской зоне отсутствует городская инфраструктура, нет магазинов шаговой доступности, аптек. Питание предоставляется в ресторанах и кафе на территории гостиниц.

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. При сопровождении трансфера гидом вам будет выдан приветственный конверт с полезной информацией и с контактами представителя в регионе

Гиды. В объектах размещения представитель принимающей компании присутствует в рамках графика приветственных встреч для туристов чартерной полётной программы. Встреча с представителем после приветственной встречи возможна по личной инициативе туриста, связаться с гидом будет возможно через звонок по номеру, который будет предоставлен во время приветственной встречи

ЭКСКУРСИОННЫЕ ТУРЫ

Если ваш тур является экскурсионным, то по прибытии на Камчатку вам будет выдана **фактическая программа экскурсионного тура**, где последовательность экскурсий может отличаться от указанного на сайте туроператора fstravel.com. **Во время приветственной встречи** вы узнаете 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.**

ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Предлагаемая экскурсионная палитра будет представлена в приветственном конверте. Дополнительно с экскурсионной палитрой вас ознакомит представитель во время приветственной встречи в отеле. 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. **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 ресепшн не позднее 18:00 за день до экскурсии.

Выезды на экскурсии. Экскурсии являются сборными групповыми, время выезда из каждой гостиницы зависит от маршрута транспорта, собирающего туристов по всем местам размещения. Если дополнительные экскурсии в свободные дни не были заказаны и оплачены заранее, записаться на них и оплатить можно на инфовстрече, не позднее воскресенья.

Время выезда на экскурсии, номер машины и контакты сопровождающего гида уточняются на ресепшн отеля накануне дня проведения экскурсии. Если дополнительные экскурсии в свободные дни не были заказаны и оплачены заранее, записаться на них и оплатить можно на инфовстрече, не позднее понедельника.

СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ

Если у вас забронирован полис добровольного медицинского страхования Ингосстрах: в случае наступления страхового случая вам необходимо связаться с сервисным центром страховой компании по номеру телефона, указанному в страховом полисе. Случаи, которые не признаются страховыми, указаны в правилах страхования. Правила страхования должны быть переданы вам при выдаче комплекта документов по туру (либо скачаны в разделе «Статус заказа» на сайте туроператора www.fstravel.com).

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

Списки выезда в аэропорт составляются принимающей компанией за день до вылета и размещаются в зоне ресепшн 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. 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 или службой поддержки по телефону: +7 914 786 11 16. 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 удостоверения, 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.

БЕЗОПАСНОСТЬ ВО ВРЕМЯ ПУТЕШЕСТВИЯ ПО КАМЧАТКЕ

Поездка на Камчатку – серьёзное мероприятие, путешествие и, возможно, одна из лучших инвестиций в жизни. Камчатка – это регион, где можно побыть наедине с дикой природой и в то же время испытать экстремально яркие эмоции. Наравне с дикой природой регион может предоставить путешественнику отличный отельный сервис. Однако, несмотря на все красоты Камчатки, самостоятельные путешествия по региону могут быть небезопасны для самостоятельных и неподготовленных туристов.

Туроператор **FUN&SUN строго рекомендует посещать маршруты и пользоваться экскурсионными услугами нашего официального представителя в регионе – ООО Туристическая компания «Камчатинтур»**, который обеспечит безопасность и комфорт на всех маршрутах.

Независимо от цели вашего путешествия и планируемой программы пребывания **мы просим вас соблюдать основные правила безопасности во время путешествия по Камчатке**. Более подробные инструкции по безопасности будут предоставлены представителями туроператора во время информационной встречи в отеле.

СПИСОК ВЕЩЕЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПУТЕШЕСТВИЯ ЛЕТОМ

(для путешественников, планирующих посещение маршрутов и экскурсий). Рюкзак для трекингов и восхождения (для личных вещей), крепкие разношенные ботинки или специальную трекинговую обувь (кроссовки нежелательны), непромокаемая куртка с капюшоном, спортивные штаны, головной убор (кепка и шапка), перчатки или рукавицы для трекингов и восхождения, солнцезащитные очки, ёмкость для питья для трекингов и восхождения (пластиковая бутылка, легкая фляжка), средство для защиты от солнечных ожогов, средство защиты от комаров, гигиеническая губная помада.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

- Если вы отправляетесь по маршруту, требующему опыта, обратитесь к профессионалам официального представителя туроператора FUN&SUN на Камчатке – ООО Туристическая компания «Камчатинтур». **С целью вашей безопасности туроператор не рекомендует совершать маршруты по региону самостоятельно.**
- Отправляясь в маршрут или на экскурсию, не забудьте в числе других документов взять с собой медицинский полис.
- Если в месте вашего посещения, а также во время экскурсии, проложены маршруты, не сходите с них, так как вы можете потеряться или потревожить диких животных, а некоторые из них могут представлять серьёзную опасность.
- Помимо GPS и других электронных средств навигации имейте при себе спутниковый телефон. Собираясь в поход и на экскурсию, непременно подберите подходящую одежду и обувь, запаситесь зажигалкой или спичками в непромокаемой упаковке, ножом, хотя бы минимальным набором продуктов.
- Если вы планируете сплавиться по реке, удостоверьтесь, что категория сложности маршрута соответствует вашей подготовке, внимательно проверьте состояние плавсредства перед посадкой. Туроператор FUN&SUN может гарантировать вашу безопасность, верный выбор категории сложности сплава и качество плавсредств только в случае, если данные услуги забронированы вами у официальных представителей туроператора FUN&SUN на Камчатке – ООО Туристическая компания «Камчатинтур».
- Если вы всё же решили совершить самостоятельное восхождение на вулкан или отправиться в другие отдалённые уголки полуострова, зарегистрируетесь в поисково-спасательном отряде МЧС Камчатского края: <https://gosuslugi41.ru/nd/main.htm#/>. Тел.: +7 (4152) 41-03-95, 27-65-60; +7 (924)-585-81-12.

МЕДВЕДИ: ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ?

- Если наблюдение за медведями – не пункт вашей организованной профессионалами экскурсионной программы, лучше постараться с ними не сталкиваться.
- Не путешествуйте в одиночку. Старайтесь громко разговаривать, шуметь, чтобы животные не подходили, услышав вас издали.
- Ни в коем случае не приближайтесь к медвежатам и не трогайте их: это точно не понравится их родителям, которые наверняка поблизости.
- Старайтесь готовить еду и оставлять припасы подальше от лагеря: запах пищи может привлечь зверя.

ВОСХОЖДЕНИЯ

- Не рекомендуется совершать самостоятельные восхождения на вулканы Камчатки. Оптимальное решение – помощь официальных представителей туроператора FUN&SUN на Камчатке – ООО Туристическая компания «Камчатинтур».
- До старта необходимо проверить состояние здоровья и уровень физической подготовки. Сложность маршрута должна соответствовать вашим возможностям и уровню подготовки. Туроператор FUN&SUN несёт ответственность за профессиональную консультацию только со стороны представителей ООО Туристическая компания «Камчатинтур».
- Слушайте гида, выполняйте все требования инструктора, не уходите в «самоволку».