ПАМЯТКА ТУРИСТУ, ВЫЕЗЖАЮЩЕМУ НА ОТДЫХ В ТУРЦИЮ

Информация о туре

Каждый турист в период приобретения тура в турагентстве должен получить полную информацию о предстоящем отдыхе в стране временного пребывания:

- о программе пребывания;
- о маршруте и условиях отдыха;
- о средствах размещения и условиях проживания;
- о питании;
- о трансфере;
- о возможных иных дополнительных услугах.

Воспользоваться услугами тура можно со следующими документами

1. Туристский ваучер, который устанавливает указанных(ого) в ваучере лиц(а) на использование оговоренных услуг (фамилии и имена туристов, даты их рождения, продолжительность тура, название гостиницы, ее условная категория, тип питания, информация о трансфере, контактные данные принимающей стороны). Принимающей стороной на территории Турецкой Республики является компания **ENGY TURİZM TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ**. В тексте авиабилета, который, как и посадочный талон сохраняется до конца турпоездки, должны быть указаны дата, номер, время рейса и информация об обратном вылете.
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 туристской поездки.
3. Страховой полис на медобслуживание в стране временного пребывания.
4. Заграничный паспорт.
5. Нотариально оформленное согласие на выезд ребенка, если того требует ситуация, свидетельство о рождении ребенка; руководствуйтесь ст. 20 Федерального закона "О порядке выезда из Российской Федерации и порядке въезда в Российскую Федерацию".
6. Справка из банка (при вывозе свыше 10 000 долларов наличными на человека).

Ваши действия в аэропорту

- На информационном табло найдите информацию о Вашем рейсе, пройдите к стойкам регистрации (указываются на табло), где предъявите загранпаспорт и авиабилет.
- На стойке регистрации сдайте багаж и получите от сотрудника аэропорта посадочный талон.
- Дождитесь объявления о начале посадки и проследуйте в указанные зоны вылета.

Авиаперелет

Согласно международным правилам авиаперевозки и требованиям аэропортов, пассажир прибывает в аэропорт на регистрацию за 3 часа до вылета, обозначенного в его авиабилете - этого времени должно хватить для прохождения всех формальностей. Далее он самостоятельно проходит все предполетные процедуры: регистрируется на рейс, оформляет багаж (в случае необходимости), проходит проверку службы безопасности, таможенного и паспортно-визового контроля. Обращаем Ваше внимание, что досмотры в аэропортах стали более тщательными и занимают больше времени, чем это было прежде. Поэтому рекомендуем Вам прибыть в аэропорт пораньше - с учетом того, что регистрация заканчивается за 1 час до времени вылета самолета, указанного в авиабилете.

В случае несвоевременного прибытия пассажира на регистрацию/посадку, авиакомпания имеет право снять его с рейса.

Пассажиры, имеющие электронный авиабилет, на стойке регистрации указывают маршрут перевозки, предъявляют паспорта и получают посадочные талоны, распечатанную или электронную версию маршрут-квитанции электронного билета (в определенных случаях). Фамилия и имя туриста (пассажира) должны совпадать с написанием в загранпаспорте.

Если в турагентстве, получив авиабилеты/маршрутные квитанции, Вы обнаружили ошибки, то незамедлительно сообщите об этом его представителю. К нему Вы должны обратиться и в том случае, если у Вас появились определенные вопросы по существу предстоящего тура. Не попасть в непредвиденную ситуацию Вам поможет внимательное изучение правил перевозки пассажиров и багажа. Ознакомиться с ними можно как самостоятельно, так и обратившись к информационному сайту перевозчика.

В ручной клади запрещено провозить (см. Приложение №1 Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров, утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 25 июля 2007 г. №104):

- ножи и любые острые предметы (например, штопор);
- иглы для подкожных инъекций (исключение делается при предоставлении медицинского обоснования);
- вязальные спицы;
- ножницы, длина лезвия которых менее 60 мм;
- жидкости, емкость которых в контейнерах составляет свыше 100 мл (при заполнении емкости частично ее перевоз также невозможен);
- взрывчатые вещества, сжатые и сжиженные газы, легковоспламеняющиеся жидкости, воспламеняющиеся твердые вещества, окисляющие вещества и органические перекиси;

- токсичные вещества, радиоактивные материалы, едкие и коррозирующие вещества, ядовитые и отравляющие вещества;
- оружие;
- воду, алкогольные напитки, сиропы, кремы, лосьоны, масла, духи, гели, спреи, пену для бритья, дезодоранты, зубную пасту, смеси жидких и твердых веществ (например, тушь для ресниц и прочие подобные предметы).

В ручной клади разрешено провозить:

- емкости, объем которых не превышает 100 мл (должны помещаться в прозрачный с “молнией” пластиковый пакет, объем которого не более 1 л);
- детское питание или лекарства (их необходимость во время полета, возможно, придется доказывать на предполетном досмотре);
- жидкости, купленные в магазинах Duty Free в аэропорту или во время полета (упаковываются в запечатанный пластиковый пакет, что обеспечивает идентификацию доступа к содержимому пакета на борту воздушного судна, а также служит подтверждением, что покупка произведена в магазинах беспошлинной торговли или на борту авиалайнера в день (дни) поездки).
- термометр медицинский;
- тонометр ртутный в стандартном футляре;
- одну одноразовую зажигалку на пассажира;
- 3% перекись водорода - не более 100 мл на пассажира.

Согласно статье 107 Воздушного кодекса Российской Федерации, Перевозчик ИМЕЕТ ПРАВО расторгнуть договор воздушной перевозки с пассажиром в одностороннем порядке в следующих ситуациях:

- если пассажир нарушил паспортные, таможенные, санитарные и иные установленные законодательством Российской Федерации требования воздушной перевозки, которые определены компетентными государственными органами стран вылета, и отказывается (или не может) их выполнить;
- если по состоянию здоровья пассажиру требуются особые условия воздушной транспортировки или создается угроза безопасности самого пассажира и других лиц (подтверждается медицинскими документами);
- если пассажир создает беспорядок и неустранимые неудобства другим людям в аэропорту или на борту воздушного судна.

Нужно знать!

Каждому туристу также следует принять во внимание, что время вылета/прилета самолета в страну временного пребывания/из страны временного пребывания может измениться. Турагентство обязано владеть оперативной информацией об изменениях условий полета и предоставлять ее своевременно туристам, но туристам настоятельно рекомендуется самим проявлять инициативу и уточнять актуальные сведения об авиаперевозке не ранее чем за сутки до известной плановой даты вылета. Информацию о рейсе можно уточнить самостоятельно на сайте авиакомпании, выполняющий рейс или по телефону ее справочной службы. В случае, если по объективным причинам происходит изменение обратного вылета, то всю необходимую информацию об этом обязана предоставить принимающая сторона.

Если соответствующая информация не получена или есть сомнения в ее достоверности, то необходимо незамедлительно обратиться в туристическое агентство по месту приобретения тура или на “горячую линию” (контактные данные указаны в туристическом ваучере).

Электронный билет/маршрутная квитанция (e-ticket) также считается документом, который подтверждает заключение между пассажиром и перевозчиком договора воздушной перевозки - как и обычный авиабилет на бумажном носителе. Это электронная версия бумажного авиабилета - вся информация о пассажире и перевозке находится в электронном виде в компьютерной базе данных той или иной авиакомпании. Авиаперевозчик в полной мере несет ответственность перед пассажиром за ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки и сохранность его багажа, а также за предоставление ему необходимого сервисного обслуживания в аэропорту вылета. Доказательством факта заключения между туристом и авиакомпанией договора перевозки служит авиабилет (маршрутная квитанция) и квитанция о приеме к перевозке багажа. Претензии, возникшие у пассажира по качеству авиаперевозки или по случаям утери (повреждения) перевозчиком багажа, предъявляются непосредственно в авиакомпанию-перевозчик, наименование которой указано в авиабилете (маршрутной квитанции). К требованию прилагаются соответствующие документы: авиабилет, багажная квитанция, посадочный талон.

Каждая компания вправе устанавливать на одного пассажира собственные ограничения по весу бесплатно провозимого багажа. Также она устанавливает свои правила перелета беременных женщин и правила питания/подачи напитков на борту авиалайнера, решает вопросы, связанные с перевозкой спецбагажа.

Информация о лайнере Lujo Black Jet

Авиаперелет Lujo BlackJet предлагает высокий уровень комфорта на маршруте Москва – Бодрум – Москва. Вылет осуществляется из аэропорта Внуково (VKO), регистрация проходит на стойках №101 и №102.

ПАМЯТКА ТУРИСТУ, ВЫЕЗЖАЮЩЕМУ НА ОТДЫХ В ТУРЦИЮ

Каждому пассажиру предоставляется норма бесплатного провоза багажа – **1 место 30 кг**, а также 10 кг ручной клади. Возможность объединения багажа доступна, но в одной сумке не должно превышать 32 кг. Дополнительный багаж приобрести нельзя.

На борту пассажиров ожидает двухразовое горячее питание с закусками, а также широкий выбор алкогольных и безалкогольных напитков без ограничений. Возможен заказ специального питания, включая вегетарианские блюда.

Для провоза младенца без места можно взять переносную люльку или коляску с размерами в сумме 3-х измерений не более 115 см. Во время перелета люлька может быть размещена между сиденьями, в момент взлета и посадки, младенец должен находиться на руках, люлька убрана под кресла. Багаж для младенца – 10 кг. Стоимость авиабилета для инфанта указана на сайте loti.ru.

Перед вылетом пассажиры могут воспользоваться лаунж-зонами: Art Lounge в аэропорту Внуково и Primeclass в аэропорту Бодрума. Вход осуществляется по посадочному талону.

Важно

Актуальная информация о перелетах представлена на сайте https://old.loti.ru/page/p/1004/1404 в разделе «Информация о перелетах».

Обратите внимание, туроператор оставляет за собой право изменять информацию без предупреждения.

Пересечение госграницы России и страны временного пребывания

Пограничные органы Вам могут отказать в выезде за пределы Российской Федерации в туристических целях по следующим причинам: на основании судебного акта, непогашенных штрафов, задолженности перед третьими лицами и т.д. Дополнительную информацию по существу этого вопроса можно узнать из информации, опубликованной на официальных сайтах Федеральной службы судебных приставов (ФССП РФ) (http://fssprus.ru/iss/ip) и Управлений Федеральной службы судебных приставов субъектов РФ. Получить ее можно как очно, так и заочно, путем специального запроса в ФССП РФ или территориальное подразделение этой организации. Невозможность использования туристических услуг LOTİ по указанным выше обстоятельствам не относится к ответственности туроператора, право на безусловный перерасчет стоимости турпродукта не предоставляется (ст. 781 Гражданского кодекса РФ).

В соответствии с международными конвенциями компетентные органы иностранного государства имеют право отказать во въезде в страну любому лицу. При этом причина отказа может и не разъясняться.

Если туроператор не может оказать услуги заказчику по его вине, то он не предоставляет ему права на безусловный перерасчет, связанный с отменой тура - предоплаченные средства за оказание услуг не возвращаются. Если же возникают обстоятельства, когда оказать услуги заказчику в полном объеме невозможно в силу причин, за которые не отвечает ни одна из сторон, заказчик возмещает исполнителю те расходы, которые он понес фактически. То есть, речь в данном случае идет о возмещении реального ущерба, который случился из-за отказа туристу в пересечении границы государства временного пребывания местными органами власти, поскольку порядок въезда в иностранное государство регламентируется его внутренним законодательством. Решение о запрете въезда в страну можно обжаловать в соответствии с законодательством государства временного пребывания.

Если вас депортируют из страны въезда, то все расходы, связанные с депортацией, Вы оплачиваете самостоятельно. Если пограничные службы страны временного пребывания отказали Вам во въезде в страну, это не предоставляет Вам права на безусловный возврат стоимости авиаперевозки по невозвратному тарифу в/из страны временного пребывания. Объясняется это тем, что отказ в пересечении границы со стороны органов государства выезда и въезда не зависит от туроператорской компании и не относится к исчерпывающему перечню возможного перерасчета авиаперевозки, указанному в пункте 2 статьи 108 Воздушного кодекса Российской Федерации. В случае, если в пакет туристского продукта было включено проживание в гостинице по специальным невозвратным тарифам, отказ властей во въезде/выезде не дает права на возврат стоимости оплаченного гостиничного номера. Если невозможность исполнения турпродукта возникла по независящим от обеих сторон обстоятельствам, то заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

За не оформление должным образом выездных документов при пересечении границы в отношении Вас могут быть применены штрафные санкции: со стороны государства – штраф, со стороны авиакомпании – требование о компенсации убытков.

Важно!

Для граждан, не имеющих российское гражданство, могут устанавливаться специальные правила выезда/въезда из Российской Федерации/в Российскую Федерацию и въезда/выезда в/из Турецкой Республики. Обо всех этих изменениях иностранный гражданин или лицо без гражданства должны самостоятельно уточнять информацию.

Турист, пересекающий границы РФ и страны пребывания без надлежащим образом оформленных документов, может получить штраф со стороны государства, а также требование о компенсации убытков от авиакомпании - причем подобного рода действия могут возникнуть как в дату начала тура, так и во время возврата на российскую территорию.

Согласно нормам пунктов 2 или 3 ст. 781 Гражданского кодекса Российской Федерации, компания LOTİ не несет ответственность за невозможность исполнения услуг заказчику, если нарушение правил случилось по его вине. Они подлежат оплате в полном объеме. Заказчик возмещает компании фактически понесенные потери лишь в том случае, если невозможность исполнения услуг возникла по причинам, по которым ни одна из сторон не может быть привлечена к ответственности.

Порядок выезда/въезда из/в Российской (ую) Федерации (ию) регулируется законами –

ПАМЯТКА ТУРИСТУ, ВЫЕЗЖАЮЩЕМУ НА ОТДЫХ В ТУРЦИЮ

«О Государственной границе Российской Федерации» и «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 1 апреля 1993 года и 15 августа 1996 года соответственно.

Таможня

При пересечении таможенной границы Таможенного союза (Россия, Белоруссия и Казахстан) воздушным транспортом таможенному декларированию не подлежат:

- товары, ввозимая стоимость которых не превышает 10 000 евро в эквиваленте и (или) общий вес которых не превышает 50 кг;
- наличные деньги (банкноты, казначейские билеты, монеты, за исключением монет из драгоценных металлов) и (или) дорожные чеки, общая сумма которых не превышает 10 000 долларов США в эквиваленте;
- алкогольные напитки, ввозимые в количестве, не превышающем 3 л на одно физическое лицо, достигшее 18 лет;
- технические устройства, не имеющие функций шифрования.

При декларировании более $100 000 необходимо предоставлять документы, подтверждающие происхождение средств.

Важная информация для путешественников о таможенных правилах Евразийского Экономического Союза (ЕАЭС)

- При ввозе или вывозе наличных денег и дорожных чеков общей суммой свыше 10 000 долларов США необходимо пройти таможенное декларирование.
- При перемещении через границу, в багаже для личного пользования, требуются документы, подтверждающие происхождение денежных средств, если сумма превышает 100 000 долларов США.
- Декларантом может быть любой совершеннолетний человек, сопровождающий несовершеннолетних или перемещающий наличные совместно с членами семьи.

Рекомендуем заранее подготовить необходимую документацию и ознакомиться с таможенными требованиями для беспрепятственного пересечения границы.

Внимание!

Список товаров, ввоз и вывоз которых подлежат разрешению на таможенную территорию Евразийского экономического союза, утвержден приложением № 2 к решению Коллегии Евразийской экономической комиссии от 21 апреля 2015 г. № 30. Например, в нем упоминается феназепам (7-бром-5-(о-хлорфенил)-2-3-дигидро-1Н-1,4- бензодиазепин-2-он), включенный в список наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров. Вывоз и ввоз такого препарата для личных нужд требуют специального декларирования и документации, подтверждающей необходимость ввоза/вывоза.

Актуальную информацию по вопросам таможенного оформления, а также по перечню товаров, запрещенных к перемещению или требующих дополнительных документов, можно получить на официальных сайтах Федеральной таможенной службы РФ https://customs.gov.ru/ и Евразийской экономической комиссии https://eec.eaeunion.org/.

Въезд в Турцию

Для въезда в Турцию гражданам РФ необходимо иметь заграничный паспорт, действительный не менее 4 месяцев (120 дней) с даты предполагаемого въезда в страну. Граждане Российской Федерации могут находиться в Турции без визы до 60 дней. с 1 июня 2022 года не требуется предъявление дополнительных документов, таких как отрицательный результат ПЦР-теста или сертификат вакцинации.

Детям для въезда также требуется собственный загранпаспорт, так как въезд по паспорту родителей невозможен.

Как правило, при въезде в Турцию пограничные службы не спрашивают никакие дополнительные документы или выписки с банковских счетов. Однако, если туристы вызывают подозрение, возможен дополнительный контроль с просьбой предъявить информацию о поездке: ваучер на отель и обратный билет.

По прилете Вам необходимо самостоятельно пройти паспортный контроль и зону таможни. Обращаем внимание, что, согласно международным конвенциям, иностранные компетентные органы имеют право отказать во въезде в страну любому лицу, как с указанием причин, так и без них.

Правила въезда регулируются законодательством государства пребывания, а решение об отказе в визе или пересечении границы принимается исключительно его властями. Российские дипломатические и федеральные органы не могут вмешиваться в эти вопросы или повлиять на решение иностранных должностных лиц. Если вы считаете отказ необоснованным, его можно обжаловать в соответствии с законодательством страны въезда.

Информация о пересечении границ России, Турецкой Республики и транзитных стран содержится в нормативно-правовых актах и международных соглашениях. Для получения актуальных сведений рекомендуется обращаться в компетентные органы России, страны пребывания и государства гражданства.

Ограничения на ввоз товаров

Путешественникам разрешается ввозить до 1 кг кофе, чая или шоколада, не более 2 литров алкогольных напитков с содержанием спирта менее 22%, а также не более 1 литра алкогольных напитков с содержанием спирта более 22%. Разрешается ввозить 3 блока сигарет, подарки, косметику, парфюмерию, продукты питания, стоимость которых составляет не более 1000 долларов.

По прибытии в Турцию

После прохождения паспортного контроля и получения багажа для гостей будет организована встреча представителями компании LOTİ.

ПАМЯТКА ТУРИСТУ, ВЫЕЗЖАЮЩЕМУ НА ОТДЫХ В ТУРЦИЮ

Процедура встречи гостей в аэропорту Бодрума BJV (Милас-Бодрум)

Международный терминал (International):

По прилёте гостям необходимо выйти из зоны прилёта. Прямо напротив выхода, у ограждения (специального забора), гостей будет ожидать гид с именной табличкой (LOTİ + фамилия, имя туриста). После встречи гид проводит гостей напрямую к транспорту.

Также встречу может осуществлять водитель - он также ожидает гостей с именной табличкой.

При необходимости предоставления дополнительной информации гости могут быть сначала направлены к стойке LOTİ №5, после чего сопровождающий проводит их к транспорту. При любой проблеме гости также могут обратиться к стойке.

В случае экстренной ситуации туристам необходимо обратиться по номеру круглосуточной горячей линии:

+7 931 111 47 10 (только сообщения в Telegram, звонки на данный номер не поддерживаются)

+90 850 811 44 66 (только мобильные звонки)

Внутренний терминал (Domestic):

По прилёте гостей встречают с именной табличкой рядом с выходом из зоны прилёта. После встречи сопровождающий проводит гостей к транспорту.

Процедура по прилете для гостей транзитных рейсов

В случае прибытия гостей транзитным рейсом в аэропорт Бодрума, например, с пересадкой в Стамбуле, после выхода из самолёта гостям необходимо внимательно следить за табличками, указателями и инструкциями сотрудников аэропорта. По полученной информации, транзитных пассажиров могут направлять с помощью специальной таблички, где указано, что пассажирам с транзитной пересадкой необходимо сесть в последний автобус. Если таких пассажиров немного, сотрудники аэропорта могут дополнительно направлять гостей по имени и фамилии.

Гостям важно не садиться в первый попавшийся автобус без уточнения, а следовать указаниям персонала и направляться именно в тот автобус или терминал, который предназначен для транзитных пассажиров. Это особенно важно, если у гостей есть зарегистрированный багаж. В таком случае для получения багажа после транзитного рейса гостям необходимо проследовать именно в международный терминал, где также будет организована дальнейшая встреча с представителями принимающей стороны.

Лаунж-зал Turkish Airlines

На данный момент лаунж-зал авиакомпании Turkish Airlines в аэропорту Милас-Бодрум временно закрыт в связи с ремонтными работами.

В качестве альтернативы гости бизнес-класса, вылетающие рейсами Turkish Airlines, могут воспользоваться лаунж-залом Primeclass. Данный лаунж также используется для обслуживания гостей BlackJet.

Оформление Tax Free

При оформлении Tax Free перед обратным вылетом гостю необходимо пройти данную процедуру до сдачи багажа, так как во время оформления сотрудники могут попросить предъявить приобретённые товары.

Процедура встречи гостей в аэропорту Анталии

International Terminal 2: В связи с обновленными правилами встречи гостей в Терминале 2 (T2) наша компания не осуществляет встречу гостей с именной табличкой. На данный момент выход из международного терминала осуществляется через четыре разные двери, расположенные на разном расстоянии от нашей стойки.

По прилёте гостям необходимо выйти из терминала и направиться к стойке Loti №68. Наш представитель встретит гостей у стойки, после чего гид или водитель сопроводит их от стойки до трансферного автомобиля.

Domestic Terminal: В терминале внутренних рейсов аэропорта Анталии гостей встречает наш представитель с табличкой LOTI (без указания имени или фамилии гостей).

В случае экстренной ситуации туристам необходимо обратиться по номеру круглосуточной горячей линии:

+7 931 111 47 10 (только сообщения в Telegram, звонки на данный номер не поддерживаются)

+90 850 811 44 66 (только мобильные звонки)

Процедура встречи гостей в Стамбуле

Аэропорт IST (Istanbul):

По прилёте гостям необходимо пройти к выходу №9, где их встретит сотрудник с именной табличкой и проводит к трансферу.

В случае возникновения экстренной ситуации туристам необходимо позвонить по номеру круглосуточной горячей линии:

+7 931 111 47 10 (только сообщения в Telegram, звонки на данный номер не поддерживаются)

+90 850 811 44 66 (только мобильные звонки)

Аэропорт SAW (Sabiha Gokcen):

По прилёте гостям необходимо выйти из здания аэропорта после получения багажа, перейти дорогу на противоположную сторону между столбами 9 и 10, где находится въезд на парковку. В этом месте сотрудник ожидает гостей с табличкой LOTİ.

ПАМЯТКА ТУРИСТУ, ВЫЕЗЖАЮЩЕМУ НА ОТДЫХ В ТУРЦИЮ

В случае экстренной ситуации туристам необходимо обратиться по номеру круглосуточной горячей линии:

+7 931 111 47 10 (только сообщения в Telegram, звонки на данный номер не поддерживаются)

+90 850 811 44 66 (только мобильные звонки)

Процедура встречи гостей в Каппадокии

Аэропорт NAV (Nevşehir Kapadokya Airport) / Аэропорт ASR (Kayseri Erkilet Airport):

По прилёте гостям необходимо выйти из здания аэропорта. У выхода из терминала их будет ожидать сотрудник с именной табличкой, который проводит гостей к трансферу.

В случае возникновения экстренной ситуации туристам необходимо позвонить по номеру круглосуточной горячей линии:

+7 931 111 47 10 (только сообщения в Telegram, звонки на данный номер не поддерживаются)

+90 850 811 44 66 (только мобильные звонки).

Когда по тем или иным причинам не удается найти встречающих гидов, то нужно оперативно связаться с офисом принимающей стороны (контактные данные указаны в ваучере).

Просим с пониманием отнестись к тому, что в случае опоздания туристов на плановый рейс или к плановому времени заселения в отеле из-за невозможности своевременного исполнения трансфера по обстоятельствам непреодолимой силы туроператор и транспортная компания освобождаются от ответственности за компенсацию возможных убытков. К таким обстоятельствам относятся неблагоприятные метеоусловия, делающие выполнение трансфера невозможным.

Если в пакет туруслуг туристского продукта услуга «наземный трансфер в стране временного пребывания» не вошла, то информация об изменениях полета осуществляется исключительно в адрес турагентства по месту приобретения тура.

О времени обратного трансфера сотрудники отеля информируют гостей накануне вечером. В день выезда заранее погасите счёт в отеле, подготовьте багаж у двери номера или отнесите его на ресепшн. Затем ожидайте прибытия трансфера. Время выезда из отеля устанавливается с учётом маршрута, погодных условий и необходимого времени на регистрацию в аэропорту. Если трансфер задерживается, обратитесь на ресепшн. Обратный трансфер осуществляется до здания аэропорта. По приезде в аэропорт заберите свой багаж и отправляйтесь к стойке регистрации Вашего рейса. Предъявите документы для получения посадочного талона и ожидайте объявления посадки на самолет.

Важно

- Русскоговорящий представитель принимающей компании доступен по телефону горячей линии, указанному в ваучере.
- 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 туристском ваучере). Это необходимо в целях согласования возможности ожидания трансфера, если такой трансфер предусмотрен условиями тура.
- Всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (пассажирские ремни). Помните, что передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно.

Особенности размещения и правила нахождения в отеле

До времени заселения в номер отеля (после 14:00), если у Вас не оплачена услуга «Ранний заезд», ожидание размещения происходит в лобби отеля.

Обращаем Ваше внимание, что при заселении в номер отель учитывает пожелания клиентов о тех или иных спальных местах. Однако нарушением размещения не будет считаться предоставление одной двуспальной или двух односпальных кроватей по усмотрению администрации отеля (если соблюдается условие, что в названии типа номера не прописано о том, какие кровати предоставляются). Также напоминаем Вам, что администрация отеля определяет допустимое количество гостей в том или ином типе номера.

По прибытии в отель ознакомьтесь с условиями пользования мини-баром, бассейном, сауной, пляжем и другими сервисными услугами, которые предлагаются. Большинство возникших вопросов можно решить с отделом по работе с гостями.

Если Вами утерян ключ от номера, то необходимо сообщить о факте администрации отеля. В некоторых случаях отель берет депозит за ключ или требует компенсацию стоимости за его потерю.

Согласно международным стандартам, расчетный час в отелях – 12:00 местного времени. В день выезда до 12:00 необходимо покинуть номер и оплатить дополнительные услуги: телефонные звонки, мини-бар (если он платный), заказ еды и напитков в номер, массаж и другие платные услуги. Вы можете оставить багаж в камере хранения отеля (если она есть) и оставаться на территории отеля до прибытия трансфера. Некоторые отели позволяют пользоваться инфраструктурой после расчетного часа. Если номер не сдан до 12:00, вы должны самостоятельно оплатить его стоимость, и отель имеет право выставить счет за дополнительную ночь. Ранний выезд до 12:00 или поздний заезд (в пределах первых оплаченных суток проживания, до 12:00) не компенсируются, перерасчет по часам не производится.

В случае досрочного выезда из отеля необходимо уведомить письменно (электронным письмом) туристское агентство по месту приобретения туристского продукта и заявить о досрочном прекращении проживания в отеле на стойку ресепшн.

ПАМЯТКА ТУРИСТУ, ВЫЕЗЖАЮЩЕМУ НА ОТДЫХ В ТУРЦИЮ

Экскурсии

Информацию об экскурсионных программах туристы получают от гидов. Также соответствующую информацию об экскурсионных программах турист может почерпнуть из специальных брошюр или обратившись по контактным данным, которые указаны в туристическом ваучере.

Обращаем Ваше внимание, что отказ от экскурсии даже по уважительной причине может не предусматривать компенсацию стоимости услуги.

Рекомендуем Вам при заказе экскурсионных программ, связанных с активным отдыхом, не только внимательно с ними ознакомиться, но и проконсультироваться с медицинским работником до принятия решения об участии в мероприятии.

Особое внимание уделите своим несовершеннолетним детям, которым, возможно, будут противопоказаны такие экскурсии с медицинской точки зрения. В любом случае старайтесь не оставлять их без Вашего постоянного внимания.

Полёты на воздушном шаре в Каппадокии проходят на рассвете, чтобы вы могли в полной мере насладиться пейзажами региона с высоты птичьего полёта. Точное время встречи уточнит ваш гид накануне вечером. Поскольку полёты сильно зависят от погодных условий, организатор экскурсии оставляет за собой право отменить мероприятие при неблагоприятной погоде - в этом случае вам будет предложен выбор альтернативной даты или возврат денежных средств.

Страхование

Туроператор не несет ответственность за возможные риски клиента, связанные с инфекционными заболеваниями. Турист должен самостоятельно узнавать о профилактических мерах защиты в той или иной стране еще до путешествия в страну временного пребывания.

Отсутствие страхового полиса – личный риск туриста, любая медицинская помощь оказывается за счет средств самого туриста или его представителей.

Только страховой полис, входящий в комплект сопроводительных документов тура, гарантирует предоставление в стране временного пребывания медуслуг и/или оплату расходов по оказанию медицинской помощи на тех условиях, которые в нем прописаны.

Порядок действия при возникновении страхового случая:

- необходимо позвонить по контактному телефону (он указан в страховом полисе);
- со стороны страховой компании Вам будет предоставлена полная информация о порядке лечения в соответствии с условиями полиса;
- получите информацию о лечащем враче;
- постарайтесь оперативно связаться с туристическим агентством и проинформируйте ответственное лицо о возникшей проблеме, если страховой полис временно оказался вне Вашего доступа.

Обращаем Ваше внимание, что не все расходы покрываются страховой компанией. В правилах предоставления услуг страховой компании детально прописана вся информация по этому вопросу. Внимательно ознакомьтесь с документом еще до начала поездки!

Услуга «Страхование по риску «невозможность совершения путешествия (невыезд)» гарантирует Вам минимизацию расходов при отмене/изменения сроков поездки по независящим от Вас причинам.

Рекламации

При наличии рекламаций мы рекомендуем в первую очередь связаться с офисом принимающей стороны по контактным данным, указанным в ваучере.

В случае неудовлетворения претензии на месте Вы вправе в течение 20 дней с даты окончания тура направить письменную претензию. Претензии, касающиеся ответственности Турагента, у которого Вы приобрели тур, рассматриваются им в течение 10 дней. Претензии, касающиеся качества туристских услуг, могут быть предъявлены в письменном виде непосредственно Туроператору (который несет предусмотренную законодательством РФ ответственность за неоказание или некачественное оказание туристских услуг, а также отвечает перед туристом за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными актами не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо). К претензии рекомендуется приложить копии Сопроводительных документов (туристский ваучер).

При невозможности урегулировать спор посредством претензионной переписки спор между Сторонами решается в судебном порядке.

Важно

На случай непредвиденных обстоятельств рекомендуем вам сделать фотокопии ваших документов - паспорта, туристического ваучера и других документов, которые удостоверяют вашу личность. Это поможет вам в случае утраты оригиналов во время путешествия. Если же такая проблема все-таки возникла, то незамедлительно свяжитесь с принимающей стороной, получите консультацию о дальнейших действиях.

ПАМЯТКА ТУРИСТУ, ВЫЕЗЖАЮЩЕМУ НА ОТДЫХ В ТУРЦИЮ

Общая информация

Географическое положение

Турция расположена в двух частях света - Юго-Западной Азии и Юго-Восточной Европе. Страна граничит с Болгарией, Грузией, Арменией, Ираном, Ираком, Сирией и Грецией. Сразу три моря - Черное, Средиземное, Эгейское - омывают турецкие берега. Четвертое - Мраморное - считается внутренним.

Время

Разницы во времени с Москвой нет.

Климат и сезонность

Климатические условия в Турции разнообразны, что обеспечивает комфортные условия для отдыха практически круглый год. В высокий сезон температура воздуха в пляжных курортных регионах Средиземного и Эгейского морей держится на уровне 28-29°С. В Аланье бывает и жарче, хотя в целом температурный режим комфортный. Обычно в конце весны или в начале лета температура воды в Средиземном море прогревается до 22-23°С. В разгар сезона, в середине лета, этот показатель вырастает до 27-29°С. Бархатный сезон продолжается с начала сентября и до конца октября.

В межсезонье - с ноября по апрель - дневной температурный режим колеблется от +10°С до +20°С. Многие отели продолжают работать и принимать гостей. В распоряжении туристов незабываемые SPA-процедуры, познавательные прогулки и великолепный шопинг. Некоторые путешественники любят посещать Турцию именно в этот период из-за заметного снижения наплыва туристов и комфортной для семейного бюджета ценовой политики, которую проводят гостиницы.

Язык и религия

Государственный язык Турции – турецкий. В сфере туризма широко распространены английский, немецкий и французский языки, во многих курортных зонах и отелях обслуживающий персонал часто использует и русский.

Примерно 95% турецкого населения исповедует ислам. На территории страны насчитывается около 80 тысяч действующих мечетей. Основные религиозные праздники - Рамазан и Курбан-байрам. Во время их проведения верующие соблюдают строгий пост. Когда проходят эти праздники, туристам рекомендуется соблюдать принятые в стране нормы поведения. Фотографировать мусульман без их разрешения запрещено.

Валюта

Турецкая лира - официальная валюта страны. На турецких курортах охотно принимают доллары и евро. Однако нужно обратить внимание на то, что сдача обычно выдается в лирах. Лучше заранее купить лиры по выгодному курсу в обменных пунктах, в отелях или на почте. Причем небольшие суммы - курс турецкой лиры нестабилен.

На рынках продавцам больше нравится получать деньги за товар наличными. Понадобятся они и при оплате общественного транспорта. Крупные покупки в Турции выгоднее делать в местной валюте, так как многие торговцы, принимая доллары или евро, часто округляют цену в свою пользу. В банкоматах Deniz Bank наличные с карт Сбербанка снимаются без комиссии.

Кухня

Турецкую кухню в мире знают хорошо. Она разнообразная, вкусная и сытная. Достаточно заглянуть в любую турецкую поваренную книгу или ознакомиться с меню среднестатистического турецкого ресторана, чтобы понять: гастрономия турецкого народа составляет пеструю смесь различных кухонь мира. Так, например, тавук-черкезче (курица по-черкесски) - это, оказывается, знакомое многим россиянам сациви, барбунья - лобио из бобов, а фасулью - из фасоли. Прославленные турецкие сладости - баклава и лукум - пришли со стола иранских шахов, под персидскими названиями их знали и при дворе дамасских халифов Омейядов.

Джаджык – великолепный овощной салат с йогуртом. А слово “кюфте” означает целую палитру блюд. Их основа - небольшие котлетки или мясные шарики. Их тушат с картошкой, баклажанами, помидорами и непременно с луком, который должен быть обязательно тонко нарезанным.

И несколько слов о дёнер-кебабе - мелко рубленом жареном мясе, завернутом в лепешку со свежими овощами и соусом. Это блюдо на слуху во многих странах мира. Да, повсюду он выглядит примерно одинаково, но все же турецкие дёнеры – самые вкусные.

Обычаи и правила поведения в обществе

Турецкая Республика – это светское государство с глубокими мусульманскими традициями, которые уважаются и соблюдаются в повседневной жизни. Хотя в туристических районах нормы поведения более либеральные, за их пределами важно проявлять уважение к местным обычаям и религии.

- Следует избегать откровенной одежды, особенно при посещении мечетей и сельских районов, а также воздерживаться от публичных проявлений чувств.
- Нельзя фотографировать женщин в черных накидках. Если вы хотите сфотографировать мужчину, непременно спросите разрешения.
- Употребление алкоголя на улицах не одобряется и может привести к задержанию полицией. Во многих городских кафе и ресторанах спиртные напитки не подаются.

ПАМЯТКА ТУРИСТУ, ВЫЕЗЖАЮЩЕМУ НА ОТДЫХ В ТУРЦИЮ

- Нельзя курить в торговых центрах, школах, больницах, государственных и других общественных учреждениях. Во многих отелях также действует запрет на курение в закрытых помещениях. Во многих ресторанах, барах и кафе также запрещается курить.
- В священный месяц Рамадан мусульманам запрещается еда от восхода до заката солнца. Туристам во время Рамадана не рекомендуется употреблять в публичных местах какую-либо пищу или напитки, курить и жевать жевательную резинку. Пренебрежение этим правилом может повлечь задержание полицией за неуважение законов и традиций.

Нарушение законов, связанных с оскорблением религии, употреблением наркотиков или неуважением к национальной символике, может привести к серьёзным штрафам, аресту или депортации. На официальных сайтах российских госорганов https://tourism.gov.ru/, https://www.mid.ru/, https://rospotrebnadzor.ru/ можно получить дополнительную информацию о поездке.

Мошенничество и неофициальные услуги

В Турции распространены мошенничество в ресторанах (обман со счетом), такси (завышенные тарифы, «сгоревшие» счетчики) и магазинах (обман при сдаче, продажа подделок). Также мошенники могут предлагать поддельные экскурсии, подменять валюту в обменниках, обманывать при аренде авто и продавать несуществующую недвижимость.

Транспорт

Автобус наиболее распространенный вид транспорта в Турции. В дневное время работают долмуши – маршрутные такси с фиксированной стоимостью проезда. В небольших городах движение заканчивается примерно в 20:00. Если вы находитесь не на остановке, то достаточно поднять руку, чтобы автобус или долмуш остановились. Такси, как правило, оборудованы таксометрами, ночной тариф дороже в полтора-два раза.

Солнце и климат

В Турции климат сильно варьируется в зависимости от региона: на побережьях Средиземного и Эгейского морей – средиземноморский (жаркое сухое лето и тёплая дождливая зима), на Черноморском побережье – умеренный морской, а во внутренних районах и на востоке – континентальный и горный с холодной снежной зимой. Лето в Турции солнечное и жаркое, идеально подходящее для пляжного отдыха, особенно в июле-августе, когда температура воздуха может превышать 30°C, а море прогревается до 28°C.

Связь

Позвонить из России в Турцию: 8 + 10 + 90 + код города/региона + номер абонента.

Позвонить из Турции в Россию: 00 + 7 + код города + номер абонента.

Электричество

Напряжение в сети 220–230 В, частота 50 Гц. Используются стандартные европейские розетки (круглые розетки с двумя круглыми отверстиями и, часто, с контактами заземления).

Рекомендации по пребыванию в Стамбуле

Стамбул располагает двумя международными аэропортами: основным аэропортом Стамбул (IST) на европейской стороне и аэропортом Сабиха Гёкчен (SAW) на азиатской стороне города. Оба аэропорта соответствуют современным стандартам и отличаются продуманной организацией пассажирских потоков.

Исторический район Султанахмет, являющийся культурным центром города, удобен для пешеходных прогулок и характеризуется высоким уровнем безопасности. Однако в местах массового скопления людей, таких как Гранд-базар и пешеходная улица Истикляль, рекомендуется проявлять повышенную бдительность.

В туристической инфраструктуре персонал, как правило, владеет английским языком на базовом уровне. Использование турецких слов вежливости (например, «teşekkürler» [тешеккюрлер] - «спасибо», «merhaba» [мерхаба] - «здравствуйте») будет воспринято с благодарностью.

Обращаем ваше внимание, что водопроводная вода в городе непригодна для питья. Повсеместно доступна бутилированная вода по приемлемой стоимости.

Транспортная система города характеризуется высокой загруженностью, особенно в часы пик: с 08:00 до 10:00 утра и с 17:00 до 19:00 вечера. Рекомендуем учитывать этот фактор при планировании перемещений по городу.

При посещении религиозных объектов (мечеть Айя-София, Голубая мечеть и другие) необходимо соблюдать установленный дресс-код: одежда должна закрывать плечи и колени. Для женщин при входе в мечети предусмотрена возможность воспользоваться головным платком.

Рекомендуем иметь при себе некоторую сумму наличных денег для мелких расходов. Хотя в большинстве заведений принимают банковские карты международных платежных систем (Visa, Mastercard), следует учитывать, что карты российских банков могут не обслуживаться.

В соответствии с местными традициями сервиса, принято оставлять чаевые в размере около 10% от суммы счета в ресторанах. Для носильщиков и водителей такси уместны чаевые в размере 5-10 лир.

ПАМЯТКА ТУРИСТУ, ВЫЕЗЖАЮЩЕМУ НА ОТДЫХ В ТУРЦИЮ

Рекомендации для посещения региона Каппадокия

Добраться до Каппадокии можно внутренними авиарейсами из Стамбула, которые прибывают в аэропорты Кайсери (ASR) или Невшехира (NAV). Регион характеризуется уникальным вулканическим ландшафтом, что требует соответствующей подготовки. Рекомендуется использовать удобную обувь, предназначенную для пеших прогулок по пересеченной местности. В связи с изменчивыми погодными условиями оптимальным решением является многослойная одежда.

Полеты на воздушных шарах, являющиеся визитной карточкой региона, проводятся исключительно в утренние часы. Точное время отправления сообщается представителями компании-организатора накануне вечером. Следует учитывать, что данные мероприятия полностью зависят от метеорологических условий. В случае отмены по погодным причинам гостям предлагается альтернативная дата или возврат средств.

Туристическая инфраструктура региона имеет свои особенности. Многие исторические объекты и природные достопримечательности оборудованы лестницами и проходами по неровным поверхностям, что может представлять сложность для посетителей с ограниченными физическими возможностями. Характерные пещерные отели, являющиеся частью культурного наследия, сохраняют аутентичную планировку, включающую различные уровни и нестандартные архитектурные решения.

Особое внимание следует уделить мерам безопасности. В период осадков вулканические почвы приобретают скользкую структуру, требующую особой осторожности при передвижении, особенно в долинах и на маркированных туристических маршрутах. В засушливые сезоны возможно повышенное содержание пылевых частиц в атмосфере, что предполагает использование средств индивидуальной защиты для лиц с заболеваниями дыхательной системы.

Посещение подземных городов, представляющих историческую ценность, связано с прохождением через узкие тоннельные системы с ограниченным воздухообменом. Лицам, страдающим клаустрофобией, рекомендуется предварительно проконсультироваться с гидом перед посещением данных объектов.

Соблюдение указанных рекомендаций позволит максимально эффективно организовать посещение уникальных объектов Каппадокии, обеспечив комфорт и безопасность во время путешествия.

ПОЛЕЗНЫЕ КОНТАКТЫ

Контакты представителя туроператора LOTİ в Турции:

+7 931 111 47 10 (только сообщения в Telegram, звонки на данный номер не поддерживаются)

+90 850 811 44 66 (только мобильные звонки)

Посольство РФ в Турецкой Республике: Andrey Karlov sokağı, No 5, 06692, Çankaya, Ankara, Türkiye; телефон: +90-312-439-21-83; факс: +90-312-438-39-52; e-mail: embrusturkey@mid.ru.

Посольство Турецкой Республики в Москве: 119121, Москва, 7-й Ростовский пер., дом 12; тел: +7 (495) 994-93-59 (консульский отдел), факс: +7 (495) 956-55-97; e-mail: turkemb.moscow@mfa.gov.tr.

Страховая компания – ЕВРОИНС

При наступлении страхового случая туристы самостоятельно обращаются в медицинский круглосуточный сервисный центр по номеру, указанному в страховом полисе: +7 495 133 76 67, +7 495 133 10 86