

## ПАМЯТКА ТУРИСТА ПО ТУРАМ В АБХАЗИЮ

### Начало путешествия.

Если в пакет услуг туроператора включена услуга перевозки к месту отдыха, место начала вашего путешествия аэропорт или железнодорожный вокзал.

Coral Travel организует туры из крупнейших городов России.

В Москве мы предоставляем туристам возможность воспользоваться услугами ведущих аэропортов столицы – Шереметьево, Домодедово и Внуково. В авиабилете (маршрутной квитанции к электронному билету) аэропорт вылета указывается в виде аббревиатуры с указанием (при наличии) терминала: Шереметьево – SVO, Домодедово – DME, Внуково – VKO. Официальные сайты аэропортов города Москвы ([www.svo.aero](http://www.svo.aero), [www.domodedovo.ru](http://www.domodedovo.ru), [www.vnukovo.ru](http://www.vnukovo.ru)) содержат сведения об услугах аэропортов, месте нахождения и маршрутах движения общественного транспорта, on-line табло вылета/прилета, иную полезную информацию. Информацию о всех условиях железнодорожного переезда можно получить на сайте РЖД (<http://rzd.ru/>) Информацию о региональных перевозках (аэропорте вылета/прилета и его услугах,) вам обязательно предоставить туристское агентство по месту приобретения тура. Вы также имеете возможность получить информацию о данных аэропортах из открытых источников информации (к примеру, любая поисковая система Интернет).

### Авиаперевозка.

Вашу авиационную перевозку будут осуществлять ведущие авиакомпании, располагающие комфортабельными авиатранспортными средствами.

В соответствии с международными правилами авиаперевозки и (или) требованиями аэропортов/перевозчиков пассажир должен прибыть в здание аэропорта отправления для прохождения регистрации на авиарейс и оформления багажа за 3 часа до времени вылета самолета. Своевременное прибытие в аэропорт необходимо для прохождения предполетных процедур: регистрации на рейс и (или) оформления багажа; проверки служб безопасности; таможенного и паспортно-визового контроля. Основные правила регулирования вопроса безопасности на авиатранспорте изложены в следующих нормативных актах: Воздушный кодекс Российской Федерации (глава XII, Авиационная безопасность), Федеральный закон «О транспортной безопасности» от 09.02.2007 № 16-ФЗ, **Постановление Правительства РФ от 28 июля 2018 г. № 886, Приказ Минтранса РФ от 25.08.2015 № 264, Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июля 2015 г. № 227** «Об утверждении Правил проведения досмотра, дополнительного досмотра, повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности». Правила авиаперевозки каждой компании, опубликованные на сайте также содержат информацию о безопасности при перевозке.

Пассажир самостоятельно проходит регистрацию на рейс, оформление багажа, таможенный и паспортный контроль. Регистрация на рейс и оформление багажа заканчивается за 40-45 минут до вылета. Несвоевременное прибытие пассажира на регистрацию/посадку влечет обоснованный отказ авиакомпании в перевозке.

Пассажир, имеющий электронный авиабилет, на стойке регистрации называет маршрут перевозки, предъявляет паспорт и получает посадочный талон. Служба регистрации на рейс может потребовать предъявить распечатанную или электронную версию маршрут-квитанции электронного билета. Для регистрации в аэропорту в любом случае необходим паспорт пассажира, в некоторых случаях может потребоваться свидетельство о рождении, если за границу выезжает ребенок. Написание в авиабилете фамилии и имени туриста (пассажира) должно совпадать с их написанием в заграничном паспорте.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта" туристское агентство по месту приобретения тура обязано не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю документы, удостоверяющие право туриста на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку, ваучер, подтверждающий право на размещение, страховой полис по рискам медико-транспортные расходы в период тура, а также договор о реализации туристского продукта. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

**Получив авиабилеты/маршрутные квитанции в туристском агентстве по месту приобретения тура, внимательно ознакомьтесь с их содержанием, уточните предельный вес багажа на одного пассажира, включенный в тариф, проверьте свои данные. При обнаружении**

**любой ошибки, а равно в случае, если информация Вам непонятна, незамедлительно доведите до сведения туристского агентства информацию об обнаруженных ошибках или вопросах.**

Во избежание непредвиденной ситуации внимательно изучите правила перевозки пассажиров и багажа, которые вам может предоставить туристское агентство по месту приобретения тура. Ознакомиться с правилами перевозки можно самостоятельно, обратившись к информационному сайту перевозчика в сети Интернет. Не провозите в ручной клади ножи и любые другие острые предметы, а также жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл (к перевозке они не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично). Ограничения по перевозке жидкостей в ручной клади авиапассажиров распространяются на воду, алкогольные напитки, сиропы, кремы, лосьоны и масла; духи, спреи, гели (включая гели для волос и душа). Также в ручной клади запрещено перевозить баллончики с пенкой для бритья, дезодоранты, зубную пасту, смеси жидких и твердых веществ; тушь и другие подобные вещества. Пассажирам разрешается проносить с собой на борт самолета лишь небольшое количество перечисленных выше веществ, но только при условии, что они упакованы в емкости, объем которых не превышает 100 мл. При этом данные емкости должны быть помещены в прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л, каждому пассажиру разрешается иметь при себе в качестве ручной клади только один такой пакет. Эти пакеты можно приносить с собой из дома, но они обязательно должны быть оборудованы специальной «молнией». Разрешается перевозить перечисленные выше жидкости в больших объемах в багаже. В некоторых случаях разрешается перевозить в ручной клади больший объем жидкости, например детское питание или лекарства, необходимые во время полета. Однако при прохождении досмотра будьте готовы к тому, что вас попросят доказать их необходимость на борту самолета. Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

В соответствии со статьей 107 Воздушного кодекса Российской Федерации Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях: нарушение пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита; отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые к нему федеральными авиационными правилами; если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц. Перевозчик не вправе относить услуги, указанные в пунктах 7 и 8 статьи 106.1 Воздушного кодекса Российской Федерации, к особым условиям воздушной перевозки; отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа; нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации; наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

### **Внимание!**

Особенностями чартерной коммерческой авиаперевозки и коммерческой перевозки, в том числе регулярного перевозчика, в пакете услуг туристского продукта является то, что в зависимости от коммерческой загрузки, к полномочиям фрахтователя рейса/туроператора/авиакомпания относится возможность изменения времени вылета, замена типа воздушного судна, изменение авиакомпании – перевозчика, изменение аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения. Перевозчик регулярных рейсов может вносить изменения во время вылета, совмещать исполнение рейса с другой авиакомпанией, производить изменение типа воздушного судна или его компоновку. Безусловной гарантией пассажира чартерной коммерческой авиаперевозки и коммерческой перевозки в пакете услуг туристского продукта является вылет (туда и обратно) в определенные условия тура и авиабилетов сутки (правила расчета туристических суток см. в разделе: «Правила нахождения в отеле») и

определенное условиями тура место, однако час вылета, авиакомпания, тип транспортного средства, класс размещения в салоне самолета (при изменениях в компоновке воздушного судна или замене воздушного судна или перевозчика) и аэропорт прилета/вылета в пределах места назначения может быть изменен.

Туристское агентство по месту приобретения Вами тура или услуг имеет возможность и обязано получить оперативную актуальную информацию о наличии изменений и точном времени вылета. Несмотря на то, что обязанностью туристского агентства по месту приобретения вами тура является извещение Вас об изменении времени вылета и иных произошедших изменениях в полетных данных, мы настоятельно рекомендуем проявить инициативу и уточнить в туристском агентстве актуальность данных авиаперевозки и время вылета не ранее, чем за сутки до известной Вам плановой даты вылета. Туроператор и авиакомпания, как правило, не располагают контактными данными туристов. Информацию о номере рейса и времени его отправления можно уточнить самостоятельно, воспользовавшись ресурсом «Просмотр заявок для туристов» и «Полезная информация» на сайте [www.coral.ru](http://www.coral.ru) или обратившись на «горячую линию»; в отношении регулярных рейсов информация доступна на сайтах соответствующих перевозчиков и он-лайн табло аэропортов.

При изменениях обратного вылета, если данная услуга входила в пакет туристского продукта, уведомление об изменении обратного вылета направляется не только в адрес туристского агентства, но и в адрес принимающей стороны. Рекомендуется в день накануне вылета уточнить информацию об актуальности времени исполнения рейса. Если вы не получили информацию или сомневаетесь в верности, полученной от туристского агентства или принимающей компании информации, незамедлительно обратитесь к туристскому агентству по месту приобретения турпродукта и по контактными данным «горячей линии», указанным в туристском ваучере.

Обращаем внимание, что если в пакет услуг туристского продукта не входит услуга «наземный трансфер в стране временного пребывания» или вами приобретена отдельная услуга авиаперевозки, извещение об изменениях в полетных данных осуществляется туроператором исключительно в адрес туристского агентства по месту приобретения тура, перевозчик регулярного рейса осуществляет извещение по контактными данным, указанным лицом, указанным лицом, бронировавшим перевозку. Туроператор не располагает контактными данными туристов, по этой причине не имеет возможности предоставить данную информацию непосредственно туристам. Настоятельно советуем уточнять информацию о времени вылета не ранее, чем за сутки до плановой даты вылета, в туристском агентстве по месту приобретения тура.

В пакет туристских услуг Coral Travel, как правило, не включена услуга транзитной перевозки до места начала тура и после его окончания. При приобретении туристского продукта и (или) авиабилетов принимайте во внимание, что время вылета/прибытия воздушного судна в страну временного пребывания/из страны временного пребывания и (или) аэропорт в пределах места назначения могут измениться. Риски не стыковки транзитных авиарейсов не относятся к ответственности туроператора. При выборе тарифа транзитной перевозки рекомендуем использовать тариф, допускающий обмен или возврат билета без существенных финансовых потерь, рекомендуется выбирать более длительное стыковочное время.

Документом, подтверждающим заключение пассажиром и перевозчиком договора воздушной перевозки, наряду с обычным авиабилетом, исполненным на бумажном носителе, является электронный билет/маршрутная квитанция (e-ticket) – электронная версия бумажного авиабилета (когда информация о пассажире и перевозке содержится в электронном виде в компьютерной базе данных авиакомпании). В соответствии с правилами воздушных перевозок пассажиров, применимыми к авиаперевозке нормативно-правовыми актами, международными конвенциями резолюциями Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа, а также за предоставление пассажиру необходимого сервисного обслуживания в аэропорту вылета, несет авиационный перевозчик. Надлежащим доказательством факта заключения между туристом и авиакомпанией договора перевозки является авиабилет (маршрутная квитанция), а также квитанция о приеме к перевозке багажа.

**ВНИМАНИЕ!** Всегда сохраняйте посадочные талоны и багажные квитанции, прикрепленные к ним, платежные документы, так как данные документы являются одним из оснований для рассмотрения претензий авиакомпаниями.

Претензии, связанные с качеством авиаперевозки, в том числе по случаям утраты (повреждения) перевозчиком багажа, предъявляются пассажиром непосредственно в авиакомпанию, предоставившую

услугу авиаперевозки. Наименование авиаперевозчика указано по тексту авиабилета (маршрутной квитанции). К требованию необходимо приложить авиабилет/багажную квитанцию/посадочный талон.

Авиабилеты на авиарейсы, оформленные в соответствии с положениями Международной воздушной ассоциации (ИАТА) и (или) по специальным тарифам перевозчиков, не предусматривающим включение в стоимость проездного документа риска убытков от возврата проездного документа, и соответственно, возврат денежных средств за неиспользованные проездные документы (невозвратный тариф), могут не подлежать обмену и возврату.

При неявке пассажира (правило NO SHOW) на рейс «из аэропорта РФ» - весь маршрут (в том числе обратный вылет) может быть аннулирован перевозчиком, без восстановления бронирования. То есть, если пассажир опоздал на рейс в страну пребывания, автоматически аннулируется обратный билет пассажира. Существуют ограничения по комбинации чартерной и регулярной перевозки. К примеру, если пассажир приобрел авиабилет из «аэропорта РФ» регулярным рейсом, его возврат в аэропорт РФ чартерным рейсом будет не возможен. Во избежание финансовых потерь, при возникновении подобных ситуаций, рекомендуется совершать действия по приобретению авиабилетов для использования части услуг тура только после консультации с авиакомпанией/туристским агентством по месту приобретения тура/туроператором.

Необходимо учитывать, что использование одного сегмента перевозки в пакете турпродукта не предоставляет права на возврат провозной платы на обоих сегментах, так как коммерческая чартерная перевозка и перевозка регулярным рейсом по специальному тарифу - тарифицируется единой ценой.

Ограничения по весу бесплатно провозимого багажа на каждого пассажира эконом-класса, а также правила перелета беременных женщин устанавливаются каждой авиакомпанией отдельно.

Авиакомпании самостоятельно устанавливают правила питания и напитков на борту, в большинстве случаев коммерческие чартерные рейсы предполагают отсутствие сервиса питания и (или) напитков в течение рейса при протяженности перелета менее пяти часов. Эти ограничения, а также вопросы перевозки специального багажа и животных просим уточнять при приобретении тура, а также в авиакомпаниях. При изменении авиакомпании-перевозчика или типа воздушного судна международной коммерческой авиаперевозки, предельный вес багажа, включенного в авиабилет, может измениться.

Расчетное время авиационного путешествия сообщит командир экипажа воздушного судна. Примерное время перевозки публикуется в открытых публичных источниках информации (сайты перевозчиков, аэропортов, справочные системы Интернет и пр.).

### **Паспорт, визы, пересечение государственной границы России и страны временного пребывания.**

В соответствии со ст. 7 Федерального закона от 15.08.1996 г. №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» граждане РФ осуществляют выезд из Российской Федерации и въезд в нее на основании паспорта.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2005 г. № 687 внесение в паспорт родителя, содержащий электронные носители информации, сведений о его детях не дает право ребенку на выезд за пределы Российской Федерации без документа, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории Российской Федерации.

Основные правила пересечения государственной границы России и основания для отказа в пересечении государственной границы содержатся в вышеперечисленных документах. Актуальная информация о дополнениях и изменениях в данных документах возможна к получению в профессиональных источниках информации.

Внимательно отнеситесь к правилам оформления выезда за границу несовершеннолетних детей и своевременно оформите необходимые документы. Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае, если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения своих законных представителей, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие одного из законных представителей несовершеннолетнего на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, при этом в нотариально оформленном согласии могут быть указаны срок выезда и государство (государства), которое (которые) он намерен посетить. Сопровождающему несовершеннолетнего рекомендуется иметь при себе оригинал Свидетельства о рождении ребенка (Свидетельство об опеке) для предъявления его по требованию компетентных государственных органов. В случае, если один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей заявит о своем

несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, вопрос о возможности его выезда из Российской Федерации разрешается в судебном порядке.

При выезде несовершеннолетнего лица без сопровождения, необходима предварительная консультация с авиакомпанией и компетентными государственными органами (реквизиты указаны в настоящем разделе Памятки). В частности, некоторые авиакомпании, предоставляют услугу сопровождения. Выясните все особенности в указанном порядке.

Обратите внимание, что Федеральный закон «Об исполнительном производстве» предоставляет судебному приставу-исполнителю право устанавливать ограничения на выезд должников из Российской Федерации, в том числе в целях туризма. Если у вас имеется непогашенная задолженность перед третьими лицами (в том числе по штрафам), подтвержденная исполнительным документом, выданным на основании судебного акта, туристская поездка может не состояться, поскольку копия постановления судебного пристава-исполнителя о временном ограничении выезда должника из РФ направляется в пограничные органы. На официальных сайтах Федеральной службы судебных приставов (ФССП РФ) (<http://fssprus.ru/iss/ip/>) и официальных сайтах Управлений Федеральной службы судебных приставов субъектов РФ имеются ссылки на вкладку «Банк данных исполнительных производств», по которым можно получить информацию о наличии (отсутствии) задолженности и возбужденного в отношении гражданина исполнительного производства. Также гражданин вправе получить данную информацию очно или путем специального запроса в ФССП РФ или ее территориальное подразделение. Если у вас была задолженность по исполнительному производству, и вы ее погасили, перед планируемой поездкой выясните в ФССП РФ (территориальном подразделении) факт снятия возможных ограничений. Невозможность использования услуг Coral Travel по указанным причинам не относится к ответственности Coral Travel.

Дополнительную информацию по вопросам оформления разрешительных документов и о порядке пересечения госграницы РФ и случаях ограничения выезда из РФ Вы можете получить в специализированных государственных органах – в ГУВМ МВД России и в ее территориальных подразделениях (<https://гувм.мвд.рф/>) или в Пограничной службе ФСБ России и ее территориальных подразделениях (<http://ps.fsb.ru/>).

**В целях недопущения распространения коронавирусной инфекции со стороны властей России и иностранных государств введены строгие правила для всех пассажиров. Просим вас внимательно ознакомиться с информацией и строго соблюдать все требования.**

Перед поездкой, необходимо ознакомиться с требованиями, предъявляемыми для въезжающих на территорию страны.

### **Въезд в Россию гражданам РФ**

Накануне вылета в Россию пассажир должен заполнить специальную электронную анкету на портале Государственных услуг (<https://www.gosuslugi.ru/394604>).

Граждане Российской Федерации, которые не вакцинированы и не переболели новой коронавирусной инфекцией в последние шесть месяцев обязаны в течение 3 (трех) календарных дней со дня прибытия на территорию Российской Федерации пройти однократное лабораторное исследование на COVID-19 методом ПЦР. До получения результатов лабораторного исследования на COVID-19 методом ПЦР необходимо соблюдать режим изоляции по месту жительства (пребывания).

При наличии вакцинации против COVID-19 в течение последних 12 месяцев или сведений о перенесенном в последние 6 месяцев заболевании COVID-19 проведение лабораторного исследования на COVID-19 методом ПЦР не требуется.

Сведения о лабораторном исследовании на COVID-19 методом ПЦР, перенесенном заболевании или вакцинации в обязательном порядке размещаются на Едином портале государственных услуг с помощью формы «Предоставление сведений о результатах теста, перенесенном заболевании или вакцинации от новой коронавирусной инфекции для прибывающих на территорию Российской Федерации» (<https://www.gosuslugi.ru/400705/1>)

Сведения о перенесенном заболевании или вакцинации от новой коронавирусной инфекции размещаются в электронном виде на ЕПГУ на основании сведений, полученных из единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения — ЕМИАС.

На борту воздушного судна все граждане РФ заполняют анкету по форме на русском языке.

Все анкеты и медицинские справки передаются лицам, осуществляющим санитарный контроль в аэропорту прибытия.

**Въезд в Россию иностранным гражданам и лицам без гражданства (в том числе в транзитных целях)**

При посадке на борт самолета пассажир должен иметь медицинский документ на русском и английском языках, подтверждающий отрицательный результат лабораторного исследования материала на COVID-2019 методом ПЦР, отобранного не ранее чем за 3 календарных дня до прибытия на территорию России.

В случае невозможности предоставить документ на русском и английском языках допускается его предоставление на языке государства, где зарегистрирована организация, выдавшая такой медицинский документ. В таком случае требуется перевод на русский язык. Его необходимо заверить у консульского должностного лица Российской Федерации.

По прибытию в Россию пассажиру необходимо заполнить анкету пребывающего на территорию РФ в пунктах пропуска через Государственную границу.

**Общее требование:** в случае ухудшения состояния здоровья в течение 14 дней со дня возвращения на территорию России следует незамедлительно обратиться за медицинской помощью по месту жительства (пребывания), без посещения медицинской организации.

Напоминаем о гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности за нарушение закона в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

РФ необходимо наличие общегражданского паспорта гражданина Российской Федерации или действительного заграничного паспорта, медицинской страховки на период нахождения в туре, ваучера на размещение. Детям до 18 лет обязательно Свидетельство о рождении, а с 14 лет общегражданский российский паспорт (в дополнение к свидетельству о рождении). В Свидетельстве о рождении должна быть отметка о гражданстве или вкладыш о гражданстве. На границе в заграничный паспорт ставится штамп с указанием даты въезда. Проверьте срок действия заграничного паспорта, достаточность срока паспорта для пересечения границы страны временного пребывания, соответствие записей действительности, наличие и состояние оттиска печати на соответствующих страницах и фотографии, отсутствие исправлений, подчисток, вырванных или поврежденных страниц. При использовании общегражданского российского паспорта, необходима смена паспорта при достижении 20 и 45 лет, при нарушении данного правила паспорт становится недействительным. Контроль содержания паспорта не относится к компетенции туроператора.

Согласно Распоряжению Правительства РФ № 1706-р от 30.11.2000, на Российско-Абхазской границе для граждан РФ сохранен безвизовый режим с прохождением общего таможенного и паспортного контроля. Российско-Абхазская граница на реке Псоу открыта круглосуточно. Пересменки с 07-45 до 08-15 и с 19-45 до 20-15. Для пересечения границы функционируют два перехода – пешеходный и автотранспортный. Для прохождения границы необходимо пешком пройти зону пограничного и таможенного контроля на стороне РФ, предъявив документы и багаж, затем пройти контрольно-пропускную службу на абхазской стороне. Как и на любой границе, эти формальности могут занять продолжительное время - от 20 минут до 3 часов – и зависят, как правило, от потока людей и автомашин на посту и субъективных факторов работы российских пограничных служб. При пересечении границы на личном автотранспорте таможенный досмотр автомашин производится отдельно. При себе необходимо иметь водительские права и свидетельство о регистрации ТС, а также Генеральную нотариально заверенную доверенность с правом вывоза транспортного средства за пределы территории РФ – в случае пересечения границы на чужом автомобиле. На абхазской стороне до любого курорта отправляются рейсовые и маршрутные автобусы, а также такси.

При любом виде трансфера - при прохождении границы, высадка пассажиров с трансфера для проверки документов – обязательна. Пересечение границы возможно со сменой транспорта, в зависимости от загруженности зон пешеходного паспортного контроля или автомобильного паспортного контроля.

Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с международными конвенциями компетентные органы иностранного государства вправе отказать во въезде в страну любому лицу с указанием причин или без указания таковых.

Порядок въезда в иностранное государство регламентируется его внутренним законодательством. Принятие решения об отказе в оформлении визы (или об отказе в пропуске через государственную границу) относится к исключительной компетенции органов власти государства въезда. Дипломатические ведомство, российские федеральные органы исполнительной власти не могут оказать помощь в таких вопросах и не могут повлиять на решения по выдаче или отказу в выдаче визы, принимаемые иностранными должностными лицами. Если вы полагаете, что отрицательное решение было принято необоснованно, то его следует обжаловать в порядке, установленном законодательством государства въезда (источник [tourism.interfax.ru](http://tourism.interfax.ru), новости от 16.03.2017, ссылка на страницу консульского департамента МИД РФ в Facebook).

В случае депортации, все связанные с этим расходы Вы будете нести самостоятельно. Необходимо принять во внимание, что случаи отказа во въезде в страну временного пребывания со стороны пограничных служб страны временного не предоставляют права на безусловный возврат стоимости авиаперевозки в/из страны временного пребывания, оформленного по невозвратному тарифу, так как отказ в пересечении границы со стороны органов государства выезда и въезда не зависит от туроператора и не относятся к исчерпывающему перечню возможного перерасчета авиаперевозки, указанному в пункте 2 статьи 108 Воздушного кодекса Российской Федерации. Если в пакет туристского продукта входила тарификация проживания в гостинице по специальным невозвратным тарифам, отказ в пересечении границы не предоставляет права требования возврата оплаченного гостиничного номера. В случае, когда невозможность исполнения туристского продукта возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

При попытке пересечения границы без оформленных надлежащим образом документов и виз (когда виза необходима), вам может быть предъявлено требование об уплате штрафа со стороны государства, требование о компенсации убытков от авиакомпании и (или) туристского агентства.

### **Внимание!**

Для граждан других стран, не имеющих гражданства Российской Федерации (в т.ч. СНГ и лиц без гражданства), могут быть установлены специальные правила выезда/въезда из Российской Федерации/в Российскую Федерацию и въезда/выезда в/из АБХАЗИЮ. Нередко такие правила меняются. Просим узнать о них самостоятельно в соответствующих посольствах и консульствах своей страны, России, страны временного пребывания. Посольство АБХАЗИИ в Москве 119034, Гагаринский пер.,118 (495) 637-38-688 (495) 637-35-72 Эл. почта: [info@emb-abkhazia.ru](mailto:info@emb-abkhazia.ru). **Посольство Российской Федерации в Республике Абхазия:** г. Сухум, ул. Лакоба, 103 Телефон +7 840 2263693, 2260491 Часы работы: понедельник - пятница с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00 <http://www.abkhazia.mid.ru/>

Согласно закону Республики Абхазия "О порядке выезда из Республики Абхазия и въезда в Республику Абхазия" с 1 апреля 2016 года вводится визовый режим для граждан иностранных государств, с которыми у Абхазии не подписаны межправительственные соглашения о взаимных безвизовых поездках.

Режим безвизового въезда на территорию Республики Абхазия распространяется в отношении граждан следующих стран:

1. Российская Федерация
2. Республика Никарагуа
3. Республика Тувалу
4. Приднестровская Молдавская Республика
5. Республика Южная Осетия.

Необходимая информация по визовому режиму в Абхазию для лиц иных государств находится на сайте Министерства иностранных дел Республики Абхазия : <http://www.mfaapsny.org/council/visa.php>

В случаях попытки пересечения госграницы РФ и страны пребывания без оформленных надлежащим образом документов и виз (в случае обязательного их наличия), вам может быть предъявлено требование об уплате штрафа со стороны государства, требование о компенсации убытков от авиакомпании и (или) туристского агентства. Обратите внимание, что такие требования могут быть предъявлены, как в дату начала тура (при вылете из РФ), так и на возврате (при прилете в РФ).

Невозможность исполнения услуг Coral Travel по причинам не соблюдения иностранным гражданином или лицом без гражданства правил пересечения границы РФ или страны временного пребывания рассматривается, как обстоятельство, препятствующее Coral Travel исполнить услуги по обстоятельствам, не связанным с действием (бездействием) Coral Travel.

Порядок пересечения Государственной границы Российской Федерации при осуществлении выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию регулируется Законом Российской Федерации "О Государственной границе Российской Федерации" и Законом "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию". Специальные статьи выше перечисленных Законов предусматривают, что иностранные граждане или лица без гражданства обязаны при въезде в Российскую Федерацию и выезде из Российской Федерации предъявить действительные документы, удостоверяющие их личность, признаваемые Российской Федерацией в этом качестве, визу, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Документом, удостоверяющим личность иностранного гражданина или лица без гражданства и признаваемым Российской Федерацией в этом качестве, является документ, выданный компетентными органами иностранного государства, либо документ, установленный международным договором.

Проверка действительности документов, удостоверяющих личность иностранных граждан или лиц без гражданства, осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2008 г. N 77 "Об утверждении Правил учета в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, въезжающих на территорию Российской Федерации (в том числе лиц, ищущих убежище), следующих транзитом через территорию Российской Федерации, и взаимодействия органов пограничного контроля и органов иммиграционного контроля при его осуществлении". Указанным документом устанавливается порядок осуществления учета иностранных граждан или лиц без гражданства органами пограничного контроля в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации, въезжающих на территорию Российской Федерации (в том числе лиц, ищущих убежище), следующих транзитом через территорию Российской Федерации, а также порядок взаимодействия органов пограничного контроля и органов иммиграционного контроля по вопросам учета указанных категорий лиц.

В соответствии с п. 4 постановления Правительства РФ от 9 июня 2003 г. N 335 "Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы" под визой понимается разрешение на въезд в Российскую Федерацию, пребывание в Российской Федерации и транзитный проезд через территорию Российской Федерации иностранного гражданина в течение срока действия визы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, когда иностранному гражданину в соответствии с законодательством Российской Федерации въезд в Российскую Федерацию может быть не разрешен либо не разрешается или в отношении иностранного гражданина принято решение о нежелательности его пребывания (проживания) в Российской Федерации.

Виза оформляется, выдается, продлевается, восстанавливается или аннулируется уполномоченными государственными органами, к числу которых относятся:

- а) дипломатическое представительство или консульское учреждение Российской Федерации;
- б) МИД России, представительство МИД России на территории Российской Федерации, в том числе в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации;
- в) Главное управление по вопросам миграции МВД России и ее территориальный орган.

Из приведенного общего правила могут быть предусмотрены исключения, устанавливаемые комментируемым законом, международным договором Российской Федерации или указами Президента РФ. Так, Закон о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации устанавливает, что въезд на территорию Российской Федерации иностранных граждан или лиц без гражданства может осуществляться как на основе визы, так и в безвизовом порядке.

Безвизовый порядок въезда на территорию Российской Федерации может быть установлен международным договором. Так, в настоящее время безвизовый режим въезда на территорию Российской Федерации устанавливается Соглашением между Правительством Республики Беларусь, Правительством Республики Казахстан, Правительством Кыргызской Республики, Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Таджикистан о взаимных безвизовых поездках граждан от 30 ноября 2000 г., Соглашением между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Молдова о взаимных безвизовых поездках граждан Российской Федерации и граждан республики Молдова от 30 ноября 2000 г., Соглашением между Правительством РФ и Правительством Азербайджанской Республики о безвизовых поездках граждан Российской Федерации



Азербайджанской Республики от 3 июля 1997 г. В частности, указанные международные соглашения закрепляют, что граждане договаривающихся государств имеют право въезжать, выезжать и передвигаться по территории договаривающихся государств без виз с соблюдением правил пребывания и регистрации, действующих в этом государстве, по документам, удостоверяющим личность и подтверждающим их гражданство. Подобного вида международные соглашения заключены Российской Федерацией и с другими странами.

Основные правила, регулирующие порядок выезда из Российской Федерации и оформления выездных документов, содержатся в Федеральных законах от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", от 1 апреля 1993 г. № 4730-1 "О Государственной границе Российской Федерации", Постановлении Правительства РФ от 12 мая 2003 г. № 273 "Об утверждении Правил подачи заявления о несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации", Постановлении Правительства РФ от 18.11.2005 г. № 687, Приказе ФМС от 15 октября 2012 г. № 320.

### **Таможня.**

При следовании через таможенную границу Таможенного союза (Россия, Белоруссия и Казахстан) воздушным транспортом таможенному декларированию не подлежат:

- 1) ввозимые товары, таможенная стоимость которых не превышает 10 000 евро в эквиваленте и (или) общий вес которых не превышает 50 кг;
- 2) ввозимые и вывозимые наличные денежные средства (банкноты, казначейские билеты, монеты, за исключением монет из драгоценных металлов) и (или) дорожные чеки на общую сумму, не превышающую в эквиваленте 10 000 долларов США;
- 3) ввозимые алкогольные напитки в количестве, не превышающем 3 л на одно физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста;
- 4) технические средства, не имеющие функции шифрования.

На таможенную территорию Таможенного союза с освобождением от уплаты таможенных платежей можно ввезти товары для личного пользования табак и табачные изделия: 200 сигарет или 50 сигар (сигарилл) или 250 г табака, либо указанные изделия в ассортименте общим весом не более 250 г, в расчете на одно физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста.

Перечень товаров, в отношении которых установлен разрешительный порядок ввоза на таможенную территорию Евразийского экономического союза и (или) вывоза с таможенной территории Евразийского экономического союза, утвержденного приложением № 2 к решению Коллегии Евразийской экономической комиссии от 21 апреля 2015 г. № 30.

К примеру, данный перечень содержит упоминание о феназепаме (7-бром-5-(о-хлорфенил)-2-3-дигидро-1Н-1,4-бензодиазепин-2-он), который включен в список наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров. Осуществление вывоза и ввоза такого препарата для личных целей требует специального таможенного декларирования и документального обоснования необходимости ввоза/вывоза лекарственного средства.

Получить актуальную информацию по вопросам таможенного оформления, а также о перечне товаров, запрещенных к перемещению через границу либо в отношении которых требуется заполнение таможенной декларации, возможно на официальном сайте Федеральной таможенной службы РФ [www.customs.ru](http://www.customs.ru) и официальном сайте Евразийской экономической комиссии <http://tsouz.ru/>.

### **Таможенный контроль в Абхазии.**

Абхазское таможенное законодательство в основном дублирует таможенное законодательство России. Запрещен ввоз золота в слитках (без специальных разрешений); ввоз предметов старины и искусства (без специальных разрешений); оружия (без разрешения соответствующих органов Абхазии); все виды наркотиков.

При вывозе осуществляется таможенный контроль художественных и исторических ценностей, а также вышеуказанных предметов.

Беспошлинно разрешается ввозить разумное количество одежды и вещей для личного пользования, одну фото или видеокамеру, пять пленок для фотоаппарата и три кассеты для 8-мм. или 16-мм. видеокамеры, табачные изделия (сигареты, сигары или курительный табак) общим весом до 250 грамм, при этом количество ввозимых сигарет не должно превышать 200 штук, не более одного литра алкогольных напитков.

### **Документы, необходимые для использования услуг тура.**

Вашими документами для использования услуг тура являются:

1. Общегражданский российский паспорт. Срок действия общегражданского паспорта, установленный Положением о паспорте гражданина Российской Федерации (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 г. за № 828), должен охватывать срок оказания туристских услуг. Срок действия паспорта гражданина: от 14 лет - до достижения 20-летнего возраста; от 20 лет - до достижения 45-летнего возраста; от 45 лет - бессрочно. По достижении гражданином (за исключением военнослужащих, проходящих службу по призыву) 20-летнего и 45-летнего возраста паспорт подлежит замене. Паспорт, в который внесены сведения, отметки или записи, не предусмотренные Положением о паспорте гражданина Российской Федерации, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 г. за № 828, является недействительным.
2. Туристский ваучер – документ, устанавливающий право лица, указанного в ваучере (туриста) на использование оговоренных в туристском ваучере услуг и подтверждающий факт их оказания. Содержанием ваучера в зависимости от услуг, являющихся содержанием тура, как правило, является: фамилии и имена туристов, их даты рождения, период тура, наименование отеля, его условная категория, тип питания, информация о трансфере. Кроме того, на ваучере имеется упоминание о принимающей стороне, контактные данные принимающей стороны и «горячей линии» туроператора. Туристский ваучер состоит из трех отрывных частей – одну часть необходимо предъявить трансферному гиду, вторую часть – на стойку «Ресепшн» при регистрации проживания в отеле, третья отрывная часть остается у туриста до окончания путешествия.
3. Если в пакет услуг тур входит перевозка - авиабилеты (маршрутные квитанции) по числу туристов (включая детей) или ж/д билеты. 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.
4. Страховой полис на медицинское обслуживание в стране временного пребывания (перечень страховых услуг может быть расширенным и включать «страхование по риску невозможности совершения путешествия», «страхование гражданской ответственности застрахованного лица», см. текст страхового полиса).

Согласно п. 19 Правил, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1852 срок предоставления туристским агентством Вам указанных документов составляет не позднее 24 часов до начала путешествия, если у Вас не имеется письменной договоренности с туристским агентством о получении документов в аэропорту вылета или позднее. В том случае, если Вы получили документы ранее указанного срока, проверьте актуальность полетных данных по полученным ранее авиабилетам (см. рекомендации в разделе «Авиаперевозка»). Обратите внимание, что информация об иных документах, необходимых для пересечения государственной границы России и страны временного пребывания, указаны в разделе «Паспорт, визы, пересечение государственной границы».

### **Трансфер, принимающая сторона, гиды.**

После прилета в аэропорт или прибытия на ж/д вокзал г. Сочи не забудьте получить багаж и пройдите вместе с ним на выход из зала прилета, где Вас будет ожидать гид Coral Travel с табличкой Coral Travel. Встреча на железнодорожном вокзале г. Адлер осуществляется, как правило, на перроне, по месту прибытия поезда. Для переноски багажа вы можете воспользоваться платными услугами соответствующих служб аэропорта/ж.д вокзала. Рекламации по багажу (при их наличии) незамедлительно заявите представителю перевозчика. В том случае, если процедура 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.

Если не удалось найти встречающего представителя компании, незамедлительно свяжитесь с офисом принимающей стороны.

При прохождении границы высадка пассажиров с трансфера для проверки документов – обязательна.

Пересечение границы возможно со сменой транспорта, в зависимости от загруженности зон пешеходного паспортного контроля или автомобильного паспортного контроля.

В случае смены транспорта при пересечении границы представитель компании на стороне России сопровождает клиентов до окон паспортного контроля. На стороне Абхазии клиентов встречает представитель компании в форменной одежде с табличкой «Coral Travel» и провожает до транспорта, на

котором будет продолжаться трансфер. Время в пути при групповом трансфере может достигать 1-4 часов следования по маршруту. Время прохождения пограничного контроля не учитывается. По любым возникающим вопросам в ходе тура туристы могут обратиться в офис Coral Travel в Сочи по контактными данным, указанным по тексту ваучера; в настоящей Памятке приводятся контактный телефон горячей линии для туристов +7 (928) 233-0544.

Накануне даты обратного трансфера представитель Coral Travel связывается с туристами для оповещения его о времени подачи транспорта к отелю. Если указанные при встрече контактные данные изменились – туристам необходимо связаться с представителями компании по телефону горячей линии для туристов. При прохождении границы высадка пассажиров для проверки документов – обязательна.

Пересечение границы возможно со сменой транспорта в зависимости от загруженности зон пешеходного паспортного контроля или автомобильного паспортного контроля.

В случае смены транспорта при пересечении границы представитель компании на стороне Абхазии сопровождает туристов до окон паспортного контроля. На стороне России туристов встречает представитель Coral Travel и провожает до транспорта, на котором будет продолжаться обратный трансфер.

Время в пути при обратном групповом трансфере может достигать 1-4 часов следования по маршруту. Время прохождения пограничного контроля не учитывается. Расчетное время прибытия туристов на трансфере в аэропорт за 2,5 часа до вылета рейса, к ж/д вокзалу, а 1,5 часа до отправления поезда.

В день отъезда заблаговременно произведите расчеты в отеле, доставьте багаж до дверей выхода из главного здания отеля (помощь в этом окажет персонал отеля по звонку на «Ресепшн», услуга может быть платной), ожидайте прибытие трансферного транспорта. Не оставляйте свой багаж без присмотра; используйте специальные комнаты хранения багажа во избежание случайной погрузки ваших вещей в транспорт, не предназначенный для вашей доставки в аэропорт.

Время выезда из отеля определяется принимающей стороной с учетом маршрута перевозки и необходимости своевременного прибытия в аэропорт для прохождения регистрации на рейс, служб безопасности, таможенного и паспортного контроля. При отсутствии трансферного транспорта в назначенное время - необходимо связаться с офисом принимающей компании (контактные данные указаны по тексту туристского ваучера).

Обратный трансфер будет осуществлен от отеля до площади здания аэропорта или ж/д вокзала. После выхода из транспортного средства – получите багаж, пройдите вместе с ним к вашему поезду или в здание аэропорта, подойдите к стойке регистрации вашего рейса, предъявите авиабилеты, паспорта и получите посадочный талон. Регистрация пассажиров бизнес-класса, как правило (по усмотрению авиакомпании и администрации аэропорта), имеет отдельную стойку.

### **Размещение в отеле.**

В день приезда, расселение в номер, как правило, осуществляется после 14:00 (точное время заселения/отъезда указано в описании отеля и в ваучере), если у вас не заказана и оплачена специальная платная услуга Туроператора «Ранний заезд». Обращаем внимание, что предоставление номеров, соответствующих указанным в ваучере характеристикам, является прерогативой администрации отеля. Как у любого гостя отеля, у вас имеется возможность ознакомиться с предоставленным номером, его оборудованием и обратиться с вопросами (при их наличии) к службе администрации отеля («Ресепшн»).

Категория номера в отеле указана по тексту туристского ваучера; содержание специальных туристских терминов обязано предоставить туристское агентство по месту приобретения тура. Вместе с тем, предлагаем ознакомиться с основными терминами, которые могут быть указаны по тексту туристского ваучера.

STD – комната (номер) для проживания туристов, оборудованная по определенному отелем стандарту. Как правило, большая часть номерного фонда отелей состоит из стандартных номеров.

SNG – размещение одного человека в стандартном номере (STD) (предоставляется одна кровать, допускается наличие в номере двух кроватей).

DBL – размещение двух человек в стандартном номере (STD) (предоставляется одна большая двуспальная кровать или две односпальные, в зависимости от концепции отеля). Некоторые отели допускают размещение в стандартном двухместном номере дополнительных гостей взрослых или несовершеннолетних детей (+1 или +2, 3 ADL и т.п.). В зависимости от концепции проживания в отеле им может быть предоставлено дополнительное спальное место или кровать.

Для более комфортного размещения группы туристов (три человека и более) некоторые отели предоставляют к бронированию специальные типы номеров – FAMILY, SUITE (или иные разновидности). Такие номера могут иметь большую площадь, чем стандартный номер.

Допустимое количество гостей в каждом типе номера определяется администрацией отеля; возможны специальные подтверждения размещения определенного количества гостей в номере при бронировании, даже если общая концепция отеля о возможности размещения гостей в номере ограничивает их количество.

ADL – взрослый (в основном от 12 лет).

CHD – ребенок (в основном от 2 до 12 лет).

RON – размещение туриста в любом здании отеля (комплекса зданий отеля) и (или) предоставление номера без уточнения его характеристик из номерного фонда отеля по усмотрению администрации.

Правило RON применяется к номеру любой категории, забронированному без привязки к конкретному зданию отеля или дополнительно не конкретизированному при подтверждении бронирования, предоставляется администрацией отеля в любом здании отеля с конкретным местом расположения по ее усмотрению.

SEA VIEW – «вид на море». Подразумеваются номера, обращенные к морю, однако они вовсе не обязательно гарантируют открытый пространственный вид на море.

FORTUNA – особая система реализации туров по специальной цене, которая предполагает размещение туриста в отелях определенной условной категории с установленной концепцией питания. Наименование отеля определенной туристским ваучером категории и курортный регион, в котором расположен отель, будет доведен до сведения туриста представителем принимающей стороны по прибытии в аэропорт страны отдыха. Если ваш тур организован по системе FORTUNA, это будет особо оговорено в тексте ваучера.

#### **Особенности размещения и правила нахождения в отеле, меры предосторожности.**

По прибытии в отель, настоятельно просим ознакомиться на месте с условиями пользования мини-баром, спортивным инвентарем, бассейном, сауной, пляжем, полотенцами, правилами посещения ресторанов и баров, проката машин, лодок, условиями безопасности и другими услугами отеля и строго придерживайтесь установленных в отеле правил. При возникновении любого вопроса – задайте данный вопрос в службу «Ресепшн» отеля или отдела по работе с гостями или в адрес принимающей компании/туроператора по контактным данным, указанным ваучере.

Режим работы любых сервисных служб размещения (рестораны, бары, бассейн и пр.) и меню концепции питания (напитков) устанавливается администрацией отеля. Каталог по направлению или описание отеля, опубликованное на сайте [www.coral.ru](http://www.coral.ru) содержит общие сведения, конкретизация услуг осуществляется отелем. Администрация отеля вправе произвести в отеле ремонт, изменить ассортимент услуг, добавить или убрать оборудование.

Гарантии наличия, указанного в каталоге услуг гостиницы спортивного инвентаря или оборудования именно в тот момент, когда гость желает им воспользоваться, не предоставляются. Ознакомьтесь с установленным порядком на этот счет в средстве проживания и это поможет правильно спланировать свой отдых.

В случае утери ключа, необходимо поставить в известность администрацию отеля. В некоторых отелях практикуется взимание депозита за ключ, также администрация отеля вправе требовать компенсации его стоимости (выясните данные условия непосредственно в отеле).

**Соблюдение во время путешествия правил личной безопасности относится к обязанности туриста** согласно ст. 7 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В силу указанного, необходимым действием туриста является ознакомление с правилами пользования бассейном и иными водными зонами, а также оборудованием для активного отдыха, лифтами, оборудованием мест питания. Для консультаций по данному вопросу обратитесь на стойку «Ресепшн» отеля.

#### **Внимание!**

Купание в море и бассейне, использование аттракционов, тренажеров, водных горок, снорклинг, подвижные игры спортивного характера, прыжки и ныряние в воду (бассейн или водоем), катание и путешествия на лодках (водных мотоциклах и прочих видах водного транспорта), водных лыжах, парашютах и прочих средствах передвижения на воде, буксируемых водным транспортом, квадроциклах, мотоциклах, скутерах, спортивных автомобилях, выезды и путешествия вне стандартных дорог на любых видах транспорта, поездки (катания) на лошадях, верблюдах и прочих

животных, участие в спортивных и прочих подобных мероприятиях относится к активным видам отдыха, к которым требуется Ваше личное повышенное внимание. При использовании любых активных развлечений настоятельно рекомендуется обратить внимание на состояние своего здоровья, обратитесь за консультацией к медицинскому работнику (врачу). **Внимательно ознакомьтесь с правилами использования любого оборудования и услуг, предполагаемых Вам к использованию, задайте вопросы, связанные с безопасностью использования услуги и все интересующие Вас вопросы непосредственно исполнителю услуги, получите эту исчерпывающую информацию до принятия решения об участии в мероприятии.**

Не принимайте алкоголь при активном отдыхе и не злоупотребляйте алкоголем при обычном отдыхе, учитывайте состояние собственного здоровья и здоровье ваших детей при принятии решения участвовать в активном мероприятии, будьте осторожны и применяйте разумную осмотрительность при купании (наличие волнения в открытом водоеме, температура воды, наличие загрязнений, наличие предупреждений спасательных служб, метеосводка), используйте средства безопасности (специальный головной убор, жилет или иное оборудование для удержания на воде, тапочки для входа в море, перед и после купания принимайте душ), всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (пассажиры ремни). Помните, что передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно. Вышеуказанные рекомендации по использованию средств безопасности распространяются на несовершеннолетних лиц под контролем их родителей (опекунов, попечителей).

**Никогда не оставляйте несовершеннолетних детей** без вашего постоянного внимания в течение всего отдыха вне зависимости от места Вашего нахождения (в отеле, на и вне территории отеля, в транспорте, в общественных и прочих местах), не допускайте купание несовершеннолетних детей в бассейне или открытых водоемах, использование ими аттракционов, водных горок, развлекательных мероприятий, транспорта и оборудования для активного отдыха без внимательного присмотра родителей (опекунов, попечителей). При использовании любого оборудования несовершеннолетним, всегда внимательно изучите правила его использования.

**Активные мероприятия на воде имеют статус повышенной опасности, поэтому важно хорошо знать и строго соблюдать все установленные правила использования бассейнов. Внимательно ознакомьтесь с информационными табличками возле бассейна, информационной разметкой бассейна (глубина), структурой дна бассейна, наличием ступеней, температурой, наличием спасательного оборудования возле бассейна. Задайте вопросы служащим отеля (места расположения бассейна). Общие рекомендации.**

Бассейн предназначен для поверхностного плавания.

Необходимо принимать душ перед и после купания.

Используйте специальные очки для купания. Надевайте специальный купальный костюм и шапочку, закрывающую волосы.

Используйте мыло, а не гель для душа (особенно с содержанием масел или лечебных грязей).

Смывайте косметику, так как многие косметические средства под воздействием хлорированной воды могут вызывать аллергию и раздражение на коже.

Спускайтесь только по лесенке, так как прыжки с бортика не безопасны, также возможны брызги и риск нечаянно задеть других купающихся.

Во избежание травм, будьте аккуратны возле бассейна, это мокрая зона, имеется риск поскользнуться (потерять равновесие, оступиться).

Используйте пространства для плавания свободные от присутствия других купающихся людей, к примеру занимающихся спортивным плаванием или занятиями на воде.

Несовершеннолетние лица осуществляют купание исключительно под полным контролем родителей и опекунов, даже если бассейн имеет минимальную глубину.

Родители (опекуны) обязаны самостоятельно обеспечить своих несовершеннолетних детей средствами удержания на воде, проверить соответствие температуры воды возможности купания несовершеннолетнего, полностью контролировать все действия несовершеннолетнего в бассейне, не при каких обстоятельствах не допускать купание ребенка без собственного присмотра.

Принимайте во внимание, что ныряние в бассейне с задержкой дыхания травмоопасно.

Во избежание ущерба здоровью не прикасайтесь к любому оборудованию бассейна, размещенному на дне или боковых стенках бассейна.

При использовании мини-клубов и питания для детей ознакомьтесь с оборудованием данных мест, задайте интересующие вопросы сотрудникам, доведите до сотрудников информацию о состоянии

здоровья детей, наличии/отсутствии аллергических реакций, выясните вопросы досуга детей, ограничьте предлагаемый отелем досуг детей своим разрешением на участие ребенка в том или ином мероприятии. При наличии в ресторане оборудования для приготовления пищи и напитков и принятом в отеле самообслуживании, обслуживание детей осуществляют родители. Все действия детей контролируются родителями. Не допускается самостоятельное использование детьми оборудования для приготовления пищи и напитков, а также специальным оборудованием отелей (лифты, подъемные устройства и т.п.), совершеннолетние лица должны проявлять разумную осмотрительность и всегда контролировать несовершеннолетних.

Будьте осторожны в «мокрых» зонах – бассейны, санитарные комнаты, помещения с проведенной влажной уборкой или после дождя.

При перемещении в открытой обуви (шлепанцы) или обуви с «легкой» подошвой принимайте во внимание состояние дороги во избежание ушибов и иных травм.

### **Внимание!**

Драгоценности, деньги, документы рекомендуем хранить в сейфе, который в зависимости от концепции может находиться в номере или быть размещенным при службе регистрации отеля. За утраченные ценности, находящиеся вне сейфа, администрация отеля ответственности не несет. В некоторых отелях услуга аренды сейфа предоставляется за дополнительную плату. При хищении вещей и ценностей настоятельно рекомендуем обратиться в полицию, так как доказательством факта хищения и виновного в нем лица является документ компетентного государственного органа страны временного пребывания. Безусловную сохранность материальных ценностей и возмещение ущерба обеспечивает только наличие соответствующего договора хранения, заключенного между туристом и хранителем. Альтернативным вариантом гарантии возмещения ущерба может являться договор страхования по риску «хищение материальных ценностей», заключенный между вами и страховой компанией. Возможность заключения такого договора необходимо выяснить в любой страховой компании до выезда в страну временного пребывания.

### **Внимание!**

Необходимо соблюдать общепринятые нормы морали и этики поведения в отеле. Специальные правила поведения в отеле обычно прописаны в информационных материалах, имеющихся в каждом номере (брошюры, буклеты). Аналогичная информация может быть также размещена в памятке гостя, выдаваемой администрацией отеля при регистрации проживания или на внутриотельном телевизионном канале.

### **Внимание!**

Администрация отеля вправе отказать в приеме или выселить туриста из отеля по следующим основаниям (перечень не является исчерпывающим):

- предпринимательская деятельность на территории отеля, связанная с получением дохода от источников в стране временного пребывания;
- хулиганские действия (оскорбление гостей и сотрудников отеля; выброс мусора из окна номера; драка на территории отеля; угроза безопасности гостям отеля и пр.);
- систематическое нарушение правил отеля (вынос оборудования номера за его пределы; нарушение правил безопасности проживания в номере; нарушение правил безопасности купания в бассейне или в море и пр.);
- нарушение норм общественного проживания, препятствующее иным гостям отеля осуществлять отдых;
- невозможности пребывания гостя в месте общественного проживания по объективным причинам.

В случае выселения туриста из отеля по вышеуказанным причинам, принимающая сторона приложит усилия для организации продолжения отдыха туристов в альтернативном месте проживания. Условия проживания в альтернативном отеле могут отличаться от бронированных услуг. При невозможности организации дальнейшего продолжения тура выселенного туриста, а равно в случае отказа туриста от предложенного альтернативного способа продолжения тура, тур подлежит прекращению по причине действий туриста без компенсации стоимости оплаченного тура и затрат на приобретение возвратных билетов. По решению компетентных органов турист в случае грубого нарушения правил проживания в отеле может быть депортирован из страны временного пребывания.

Настоятельно просим ознакомиться на месте с условиями пользования мини-баром, спортивным инвентарем, бассейном, сауной, пляжем, полотенцами, правилами посещения ресторанов и баров, проката машин, лодок, другими услугами отеля и придерживаться установленных в отеле правил.

Обращаем Ваше внимание на то, что режим работы сервисных служб средств размещения (рестораны, бары, бассейн и пр.) и меню концепции питания (напитков) устанавливается администрацией отеля. Туроператор не может гарантировать наличие указанного в каталоге услуг гостиницы спортивного инвентаря или оборудования именно в тот момент, когда вы пожелаете им воспользоваться. При большом спросе может оказаться, что спортивный инвентарь или оборудование уже заняты другим туристом. Ознакомьтесь с установленным порядком на этот счет в средстве проживания и это поможет правильно спланировать свой отдых.

В случае утери ключа, необходимо поставить в известность администрацию отеля. В некоторых отелях практикуется взимание депозита за ключ, также администрация отеля вправе требовать компенсации его стоимости (выясните данные условия у гида или сотрудников отеля).

Драгоценности, деньги, документы рекомендуем хранить в сейфе, который в зависимости от концепции может находиться в номере или быть размещенным при службе регистрации отеля. При хищении вещей и ценностей Вы вправе обратиться в полицию. Доказательством факта хищения и виновного в нем лица является документ компетентного государственного органа страны временного пребывания. Безусловную сохранность материальных ценностей и возмещение ущерба обеспечивает только наличие соответствующего договора хранения, заключенного между туристом и хранителем. Альтернативным вариантом может являться договор страхования по риску «хищение материальных ценностей», заключенный между вами и страховой компанией.

Как правило, расчетный час в отелях Абхазии – 12:00 часов местного времени. Точное время расчетного часа указано в описании отеля на сайте Coral Travel и в ваучере. В день выезда к расчетному часу необходимо освободить свой номер и оплатить дополнительные услуги: телефонные переговоры, мини-бар (если он платный), заказ питания и напитков в номер, массаж и другие дополнительные услуги. Если Вами внесен депозит, дополнительные услуги будут оплачены с учетом депозита, остаток возвращен. Если Вами дополнительные услуги не использовались, то депозит будет возвращен в полном объеме.

Свой багаж вы можете оставить в комнате хранения отеля (при наличии) и оставаться на территории до приезда трансферного транспорта. Некоторые отели допускают использование инфраструктуры отеля после расчетного часа. Если Вы не сдали номер до расчетного часа, его стоимость оплачивается вами самостоятельно, отель вправе предъявить счет за следующие сутки. Ранний выезд из отеля, позднее заселение в отель не компенсируется, почасовой перерасчет не осуществляется.

#### **Внимание!**

Под оплаченными сутками проживания в отеле (ином средстве проживания), как правило, понимается временной интервал с 14:00 часов первых суток проживания в отеле до 12:00 часов следующих суток. Возможны варианты, точное время расчетного часа указано в описании услуг отеля на сайте [www.coral.ru](http://www.coral.ru) или по тексту туристского ваучера.) Вне зависимости от времени фактического прибытия в отель, плата проживания в отеле за первые сутки тура или заключительные сутки отелем взимается в полном объеме, и отель не делает какого-либо перерасчета стоимости проживания при заселении (или выезде) туристов в пределах временного интервала первых (или заключительных) оплаченных (или забронированных) суток проживания, почасовой перерасчет не осуществляется. Аналогичное правило содержится в п. 13 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 – «При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа».

#### **Питание.**

Существуют следующие варианты системы питания при размещении в отеле:

ВВ (Bed&Breakfast) – система питания, предполагающая завтраки. Это может быть шведский стол, буфет или континентальный завтрак.

НВ (Half Board) – «полупансион», система двухразового питания. Обычно это завтрак и ужин, но в некоторых гостиницах может быть завтрак и обед. Напитки за обедом/ужином обычно в стоимость не входят.

ФВ (Full Board) – «полный пансион», система трехразового питания (завтрак, обед и ужин). Напитки за обедом и ужином обычно в стоимость не входят.

ALL, ALL INCLUSIVE, ULTRA ALL INCLUSIVE – «все включено», система, включающая в себя не только трехразовое питание, но и дополнительные услуги, такие как: легкий завтрак, закуски, легкий ужин и т.п. Напитки входят в стоимость. Иногда в стоимость входят только напитки местного производства, а иностранные подаются за дополнительную плату.

При таких вариантах питания, как «полупансион» (НВ), «полный пансион» (FB) и «все включено» (All Inclusive, Ultra All Inclusive) услуга, как правило, начинает действовать в день прибытия с предоставления ужина, и заканчивается завтраком. В случае прибытия в ночные часы ужин не предоставляется. Для посещения ресторанов системы «А'ля карт» требуется предварительное резервирование мест или дополнительная оплата (включая многие отели с системой питания «все включено»). Время работы ресторанов, баров, меню и ассортимент системы питания и напитков определяется администрацией отеля. В дни праздников отели могут проводить специальные мероприятия (торжественные завтраки, обеды, ужины, совмещенные с развлекательными мероприятиями, именующиеся специальными терминами на английском языке, название мероприятий обычно совпадает с назначением мероприятия или наименованием праздника). В зависимости от условий бронирования, установленными отелями на определенные даты, указанные мероприятия могут быть включены в пакет турпродукта при размещении гостей в праздничный период. С учетом традиций и правил страны нахождения отеля, а также решений администрации отелей, концепция обслуживания гостей во время специального мероприятия может отличаться от общей концепции питания в отеле, гости отеля получают информацию о программе специального мероприятия и ассортименте, включенных в услугу питания и напитков, непосредственно в отеле. В каждом отеле могут быть свои правила, нюансы рекомендуем уточнить у гида, по контактными данным принимающей компании, указанным в ваучере или у служащих отеля. Для питья рекомендуем использовать бутилированную воду, которую можно приобрести в магазинах и барах отеля (при системе питания «все включено» в некоторых отелях возможно получение питьевой воды в бутылке в баре отеля). Не допускается приносить в ресторан отеля собственные напитки. Как правило, не разрешено выносить за пределы ресторана продукты, взятые со шведского стола.

### **Экскурсии.**

В стране временного пребывания самостоятельные юридические лица, действующие в рамках юрисдикции страны временного пребывания и своей регистрации, принимающие компании, знакомят туристов с доступными к заказу экскурсионными программами различных исполнителей. Стоимость и график проведения экскурсий определяется исполнителями экскурсий. Информация о данных экскурсионных программах предоставляется сопровождающими гидами принимающей компании при трансфере из аэропорта в отель или на информационных встречах. По вопросам помощи в организации экскурсионного обслуживания туристы вправе также обратиться по контактными данным, указанным в туристском ваучере или в специальных брошюрах.

Приобретение экскурсионных услуг на территории страны временного пребывания является самостоятельной гражданско-правовой сделкой. В письме Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 6 июля 2010 г. № 01/9963-0-32 "О защите прав потребителей в сфере туризма" указывается на то, что ответственность туроператора по смыслу статьи 9 Закона № 132-ФЗ ограничена "рамками" исполнения обязательств по предоставлению только тех услуг, которые вошли в соответствующий туристский продукт, все факты самостоятельного приобретения туристами экскурсионных и других услуг, изначально в него не входивших, стоимость которых была оплачена ими дополнительно к цене туристского продукта, должны рассматриваться как иные сделки, обязанной стороной по которым соответствующий туроператор являться не будет.

Обычно при приобретении экскурсии заказчику выдается экскурсионный ваучер с информацией об исполнителе услуги. Внимательно ознакомьтесь с информацией об экскурсии, задайте все интересующие Вас вопросы, выясните порядок отказа от оплаченных или заказанных экскурсий. Обратите внимание, что при отказе от экскурсии по причине заболевания, исполнитель экскурсии может просить представления справки врача с указанием данных его лицензии и информации, что конкретному заболевшему туристу рекомендуется воздержаться от экскурсии. Отказ от экскурсии, даже при наличии уважительной причины, может не предусматривать перерасчета стоимости услуги. Как правило, экскурсии, реализуемые исполнителями по акциям, не предусматривают возврат стоимости в случае отказа от экскурсии. Специальные условия отказа обычно применяются, если экскурсия планируется к исполнению с использованием воздушного и водного транспорта, так как перевозка тарифицируется на условиях невозвратного тарифа. В любом случае, выясните подробно условия отказа от экскурсии до принятия решения о приобретении.



При использовании экскурсионных программ внимательно ознакомьтесь с правилами использования любого оборудования, задайте все интересующие Вас вопросы не только в месте приобретения экскурсии, но и конкретным исполнителям в ходе исполнения экскурсии, при необходимости обратитесь за консультацией к медицинскому работнику до принятия решения об участии в мероприятии.

Во время экскурсий на транспорте всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (пассажиры ремни). Помните, что передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно.

Купание в море и бассейне, использование аттракционов, тренажеров, водных горок, снорклинг, подвижные игры спортивного характера, прыжки в воду, катание и путешествия на лодках (водных мотоциклах и прочих видах водного транспорта), водных лыжах, парашютах и прочих средствах передвижения на воде, буксируемых водным транспортом, квадроциклах, мотоциклах, скутерах, спортивных автомобилях, выездки и путешествия вне стандартных дорог на любых видах транспорта, поездки (катания) на лошадях, верблюдах и прочих животных, участие в спортивных мероприятиях относится к активным видам отдыха, к которым требуется Ваше личное повышенное внимание. При использовании активных развлечений настоятельно рекомендуется обратить внимание на состояние своего здоровья. Внимательно ознакомьтесь с правилами использования любого оборудования и услуг, предполагаемых Вам к использованию, задайте вопросы, связанные с безопасностью использования услуги и все интересующие Вас вопросы непосредственному исполнителю услуги.

Никогда не оставляйте несовершеннолетних детей без вашего постоянного внимания, не допускайте купание несовершеннолетних детей или использование ими аттракционов, водных горок, развлекательных мероприятий, транспорта и оборудования для активного отдыха без присмотра родителей (опекунов). Не принимайте алкоголь при активном отдыхе и не злоупотребляйте алкоголем при обычном отдыхе, учитывайте состояние собственного здоровья и здоровье ваших детей при принятии решения участвовать в мероприятии, применяйте разумную осмотрительность, используйте средства безопасности (специальный головной убор, жилет или иное оборудование для использования оборудования (удержания на воде), тапочки для входа в море, перед и после купания принимайте душ), всегда используйте предусмотренные производителями транспорта средства безопасности (ремни). Помните, что передвижение в транспорте в ходе движения категорически не допустимо и травмоопасно.

**Страхование на период исполнения туристского продукта, медико-транспортное обслуживание, предоставляемое страховой компанией.**

Путешествующий должен заблаговременно узнать о профилактических мерах защиты от инфекций, прививках, а также о других профилактических мерах. Желательна консультация лечащего врача по вопросам риска для здоровья. Настоятельно рекомендуем ознакомиться до путешествия с информацией о ситуации с особо опасными инфекционными заболеваниями в стране временного пребывания.

Оплата оказанной гражданину Российской Федерации, находящемуся за пределами территории Российской Федерации, медицинской помощи (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию) и (или) оплата возвращения его тела (останков) в Российскую Федерацию осуществляются согласно условиям договора добровольного страхования (страхового полиса), предусматривающего оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации и оплату возвращения тела (останков) в Российскую Федерацию.

В случае отсутствия у туриста страхового полиса, расходы на оказание медицинской помощи, в том числе в экстренной и неотложной формах (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию), за пределами территории Российской Федерации несет сам гражданин Российской Федерации или лица, заинтересованные в оказании медицинской помощи гражданину Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в том числе лица, пригласившие гражданина Российской Федерации, а расходы на возвращение тела (останков) в Российскую Федерацию несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков) в Российскую Федерацию.

Мы позаботились, чтобы при использовании туристского продукта, на период пребывания за рубежом, вы были обеспечены страховым полисом, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания

при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - возвращение тела (останков) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания).

Условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемые страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации о страховании.

Страховой полис, предоставляемый застрахованному туристу в комплекте сопроводительных документов тура, содержит информацию об условиях страхования, к полису прилагаются правила (условия) страхования, по тексту полиса содержится информация о реквизитах страховщика (страховой компании) и лицах, привлеченных ею для оказания услуг вне территории Российской Федерации. По указанному страховому полису страховая компания гарантирует предоставление в стране временного пребывания медицинских услуг и/или оплату расходов по оказанию медицинской помощи на условиях правил (условий) страхования. Страхование жизни, в том числе в пользу третьих лиц, не входит в пакет услуг, предоставляемых страховой компанией.

При наступлении страхового случая в обязательном порядке необходимо позвонить по контактному телефону, указанному непосредственно в страховом полисе. Страховая компания назначит врача и предоставит полную информацию о порядке лечения или использования услуг полиса. Если у вас нет при себе страхового полиса или доступ к нему затруднен, незамедлительно свяжитесь с туристским агентством по месту приобретения тура/принимающей компанией и информируйте их о возникшей проблеме.

Сфотографируйте ваш страховой полис на мобильный телефон или иное цифровое устройство, которое обычно Вы имеете при себе. Это поможет получить оперативный доступ к номеру страхового полиса, контактными данными страховой компании и ее ассистанта в стране временного пребывания.

### **Внимание!**

Существуют ограничения по расходам, не покрываемым страховщиком, например, не покрываются расходы, связанные с особо опасными инфекциями (натуральная оспа, чума, сибирская язва, холера и т.п.); с заболеваниями, которые могут быть предотвращены заблаговременной вакцинацией; с проведением пластических операций: расходы, связанные с беременностью; с венерическими заболеваниями и заболеваниями, передающимися половым путем; с хроническими заболеваниями или их обострением. В страховой помощи будет отказано, если страховой случай наступил с лицом, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсикологического опьянения. Полный перечень расходов, не возмещаемых или частично возмещаемых страховой компанией, а также случаи и риски, не относящиеся к числу застрахованных, указаны по тексту страхового полиса и страховых правил (условий), приложенных к нему. Внимательно ознакомьтесь с правилами предоставления услуг страховой компании, указанными в вашем страховом полисе и на информационном сайте [www.coral.ru](http://www.coral.ru) в открытом публичном доступе. Сделайте это до вашей поездки.

Условия страхования могут включать франшизу. Под франшизой понимается часть убытков, определенная договором страхования, не подлежащая возмещению застрахованному лицу, устанавливаемая в виде определенного процента от страховой суммы или в фиксированном размере. Если в договоре страхования предусмотрена безусловная франшиза (сумма, которая оплачивается Застрахованным врачу/медицинскому учреждению и не возмещается Страховщиком), то она действует при оплате расходов по каждому страховому случаю. Туроператор предлагает вариант страхования без франшизы, заказ данной услуги и соответствующая доплата страховой премии должны быть сделаны до вылета застрахованного в страну временного пребывания. При планировании отдыха, связанного с активными видами спорта/подвижными играми и (или) источниками повышенной опасности, рекомендуем произвести дополнительное добровольное страхование, используя сервис Coral Travel по дополнительному страхованию или в любой из страховых компаний на риск, покрывающий активный спорт/подвижные игры, профессиональный или любительский спорт. Также многие страховые компании предлагают сервис страхования жизни.

В целях минимизации расходов, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены/изменения сроков поездки по независящим от туристов причинам (внезапная госпитализация,

другие обстоятельства), настоятельно рекомендуется воспользоваться дополнительной услугой «Страхование по риску «невозможность совершения путешествия (невыезд)».

По вопросам страхования и дополнительного страхования вы можете проконсультироваться в страховой компании, реквизиты которой указаны в тексте страхового полиса и опубликованы на нашем сайте [www.coral.ru](http://www.coral.ru).

В разделе «Полезная информация» сайта [www.coral.ru](http://www.coral.ru) вы можете получить дополнительную более подробную информацию по услуге «Страхование».

### **Рекламации.**

**При наличии рекламаций мы рекомендуем в первую очередь связаться с офисом принимающей стороны по контактными данным, указанным в ваучере.** Помните, что недостатки туристского продукта необходимы к заявлению по факту обнаружения для возможности их оперативного устранения. 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). Претензии принимаются Туроператором в течение 20 дней со дня окончания тура и, при наличии оснований, удовлетворяются в течение 10 дней со дня поступления. При невозможности урегулировать спор посредством претензионной переписки спор между Сторонами решается в судебном порядке.

### **Информация о потребительских свойствах тура.**

По месту приобретения тура в туристском агентстве вам должны предоставить сведения о потребительских свойствах туристского продукта, программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке в стране временного пребывания, а также о дополнительных услугах, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристского продукта.

### **Меры профилактики COVID-19.**

В целях профилактики случаев заболеваний, вызванных новым коронавирусом, российским туристам, выезжающим за рубеж, необходимо:

- при планировании поездок уточнять эпидемиологическую ситуацию;
- не посещать рынки, где продаются животные, морепродукты;
- употреблять только термически обработанную пищу, бутилированную воду;
- не посещать зоопарки, культурно-массовые мероприятия с привлечением животных;
- использовать средства защиты органов дыхания (маски);
- мыть руки после посещения мест массового скопления людей, перед и после приема пищи;
- при первых признаках заболевания, обращаться за медицинской помощью в лечебные организации, не допускать самолечения;
- при обращении за медицинской помощью на территории Российской Федерации информировать медицинский персонал о времени и месте пребывания в странах с неблагополучной эпидемиологической обстановкой.

Источник:

Роспотребнадзор  
ELEMENT\_ID=13566

[https://www.rospotrebнадzor.ru/about/info/news\\_time/news\\_details.php?](https://www.rospotrebнадzor.ru/about/info/news_time/news_details.php?ELEMENT_ID=13566)

[Рекомендации туристам, выезжающим за рубеж](#)

На этой же странице официального сайта Роспотребнадзор опубликованы

[Рекомендации Всемирной организации здравоохранения по защите от новой коронавирусной инфекции](#)

[Памятка по профилактике гриппа и коронавирусной инфекции](#)

### **Общие рекомендации**

- В незнакомом месте отдыха, особенно с жарким климатом, старайтесь есть только в тех заведениях, где заведомо используются продукты гарантированного качества промышленного производства.
  - Пейте только знакомые вам напитки и соки промышленного производства и гарантированного качества, а также бутилированную или кипяченую воду. Её же рекомендуется использовать для мытья фруктов и овощей.
  - Купайтесь только в специально отведенных местах, около которых оборудована пляжная зона.
  - Во время отдыха следует быть осторожными при контакте с животными, потому что именно они являются источниками многих инфекционных и паразитарных болезней. Не трогайте сами и не разрешайте детям трогать на улице кошек, собак и других животных.
- Чтобы избежать теплового удара необходимо:
- носить одежду из лёгких и натуральных тканей;
  - носить летний головной убор;
  - смазывать открытые участки кожи кремом с UV-фильтром;
  - увеличить количество потребления жидкости;
  - ограничить приём алкогольных напитков.

### **Полезные советы.**

Перед началом путешествия снимите фотокопию с вашего загранпаспорта и прочих документов, удостоверяющих Вашу личность (водительских прав и др.), авиабилетов, туристского ваучера, медицинской страховки. В случае утраты документов, это простое действие сможет сэкономить время на восстановлении документов. В случае утраты паспорта и документов тура - незамедлительно информируйте об этом принимающую компанию для консультаций по возникшей проблеме. Если проблема не может быть решена на месте, сообщите любым способом связи об этом по месту приобретения тура.

Телефоны необходимых служб: . Посольство АБХАЗИИ в Москве 119034, Гагаринский пер.,118 (495) 637-38-688 (495) 637-35-72 Эл. почта: [info@emb-abkhazia.ru](mailto:info@emb-abkhazia.ru). **Посольство Российской Федерации в Республике Абхазия:** г. Сухум, ул. Лакоба, 103 Телефон +7 840 2263693, 2260491. Часы работы: понедельник - пятница с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00 <http://www.abkhazia.mid.ru/>

**Время.** Местное время в АБХАЗИИ соответствует московскому.

**Напряжение.** В сети 220 В., ток переменный.

**Деньги.** Денежная единица - российский рубль.

Кредитные карты не пользуются популярностью в АБХАЗИИ и именно поэтому лучше взять с собой наличность.

**Официальные государственные языки** - абхазский и русский.

**Телефон.** Доступна мобильная связь стандарта GSM. У Вашего телефона должен быть подключен международный роуминг. При звонках с мобильных телефонов российских операторов связи код страны (+7), код оператора или города, телефонный номер. Из российских операторов в Абхазии работают – МТС, БИ-ЛАЙН, МЕГАФОН (обязательно уточняйте стоимость роуминга для Вашего тарифа). Абхазия представлена и местными операторами мобильной связи – АКВАФОН, А-МОБАЙЛ.

**Курортный сбор.** Каждый турист старше 12 лет по приезду в Абхазию обязан оплатить администрации дома отдыха единовременный курортный сбор, установленный местной администрацией.

**Вода и электричество.** В некоторых пансионатах горячая вода подается по графику. Бывают случаи веерного отключения электроэнергии

**Ваучер** Документом для предоставления услуг в пансионате является ВАУЧЕР. Обслуживание туристов без Ваучера не производится.

**Домашние животные.** Если Вы хотите взять с собой домашнего питомца, вам нужно получить в ветеринарной станции по месту жительства свидетельство о его здоровье. Документ Вам выдадут на основе ветеринарного паспорта животного, в котором должны быть отмечены все необходимые прививки. Не менее, чем за один месяц до отъезда животному необходимо сделать прививку против бешенства - справка о прививке будет действовать только спустя 21 день после прививки. На основании ветпаспорта врачи госветслужбы после осмотра животного выдадут ветеринарное свидетельство (форма № 1). Свидетельство выдается за три дня до поездки и действительно в течение этих трех дней.

**Чаевые.** Их выплата не является обязательной, но небольшим чаевым обрадуется каждый. При хорошем сервисе можно добавлять 5-10% от суммы счета. Считается, что заслуживают поощрения водители автобусов, носильщики, экскурсоводы, если клиент остался доволен обслуживанием.

**Аптечка.** Тем, кто принимает лекарства, рекомендуем обязательно взять их с собой. Сформируйте

аптечку первой помощи, которая поможет Вам при легких недомоганиях, сэкономит время на поиски лекарственных средств и избавит от проблем общения на иностранном языке. Кроме того, многие лекарства имеют за рубежом другие наименования. В летний сезон желательно иметь солнцезащитные очки и кремы для ухода за кожей с цифровыми обозначениями. Чем выше цифра, тем выше уровень защиты. Не пренебрегайте головными уборами, находясь долгое время на солнце.

### ***Меры предосторожности.***

Соблюдайте правила личной гигиены и разумные меры предосторожности в отношении случайных мест общественного питания. В целях профилактики следует воздержаться от употребления в общественных местах: некипяченой воды и свежевыжатых соков; свежих овощных и фруктовых салатов; фруктов, неочищенных перед употреблением; мороженого; кондитерских изделий с фруктовой начинкой; пищевого льда. С особой осторожностью покупайте алкогольные напитки заводского производства (домашнее вино и чачу) у частных лиц, поскольку они могут быть низкого качества и нанести вред здоровью. Во всех случаях наличия признаков заболевания незамедлительно обращайтесь за медицинской помощью (необходимая информация содержится по тексту страхового полиса).

Будьте внимательны и бдительны во время путешествия, так как туристские центры во всех странах привлекают внимание мошенников и карманных воров. Деньги и документы храните так, чтобы они не стали их добычей. По возможности, сдавайте Ваши деньги, документы или ценности в сейф дома отдыха. Просим не вынимать из кошелька на виду у всех большие суммы денег. К числу мест повышенной опасности относятся вокзалы, автозаправочные станции, рынки. Соблюдайте осторожность и не оставляйте вещи без своего или доверенного лица присмотра, особенно в общественном транспорте и при трансфере. Покидая автобус на остановках, в том числе во время экскурсий, не оставляйте в нем ручную кладь, особенно ценные вещи и деньги. Ответственность за сохранность ручной клади лежит на пассажире. Просим Вас соблюдать умеренность в употреблении спиртного. Недопустимо купаться, в море и в бассейне в состоянии алкогольного опьянения! Не отправляйтесь без сопровождения в путешествия, на пикники или в гости к малознакомым людям.

Находясь на отдыхе, предохраняйте кожу от вредного воздействия ультрафиолетового излучения и не допускайте перегрева детей, особенно в первые дни пребывания на курорте. Загорать лучше до 11 утра или после 18 часов.

**ВНИМАНИЕ!** Соблюдение во время путешествия правил личной безопасности относится к обязанности туриста согласно ст. 7 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». В силу указанного, необходимым действием туриста является ознакомление с настоящей Памяткой, в особенности в части необходимых мер предосторожности и безопасности, официальными рекомендациями государственных органов, размещенными на сайтах МИД РФ, Роспотребнадзор, Федерального агентства по туризму. Памятки данных органов дублируются на сайте [www.coral.ru](http://www.coral.ru) в разделе информация государственных органов.

**Обычаи и порядки.** Как гость Вы должны уважать и проявлять терпимость к обычаям страны, в которую прибыли. До посещения храмов выясните существующие на этот счет правила. Соответствующую информацию Вы можете получить у гида, а также на информационных страницах наших каталогов. Чтобы избежать нежелательных инцидентов, рекомендуется: считаться с образом жизни местного населения; проявлять дружелюбие, быть терпеливым, не грубить, не повышать голоса, не унижать достоинства местного населения; уважать местные обычаи и традиции, не проявлять высокомерия и пренебрежения к местной культуре, а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к гражданам и руководителям страны пребывания; не появляться в общественных местах или на улице в нетрезвом виде, равно как употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей.

Дополнительная информация о подготовке к поездке и о том, как вести себя за рубежом, содержится в информационных материалах Федерального агентства по туризму (Ростуризм), Министерства иностранных дел Российской Федерации и Роспотребнадзор. Официальные сайты указанных государственных органов <http://www.russiatourism.ru>; <http://www.mid.ru>; <http://rospotrebnadzor.ru>

**Благодарим за выбор туристского продукта Coral Travel, желаем приятного отдыха!**