

Уважаемые господа!

Туристическая компания **TUI совместно с VKO TRAVEL** искренне благодарит Вас за то, что Вы доверили нам свое путешествие. Позвольте заверить Вас, что мы сделаем все возможное, чтобы Ваше путешествие было приятным и оставило у Вас самые восторженные впечатления. Несмотря на то, что программа Вашего тура исключает возникновение непредвиденных ситуаций, тем не менее, мы считаем необходимым проинформировать Вас об основных правилах организации туристической поездки в Австрию.

ВНИМАНИЕ!!! Представитель нашей компании с табличкой TUI - VKO TRAVEL будет ожидать Вас в зале вылета аэропорта за 2 часа до вылета самолета.

УБЕДИТЕЛЬНО просим не забывать необходимые для Вашего путешествия документы: заграничный паспорт, ваучер, медицинскую страховку, доверенность на детей (в случае необходимости), авиабилет и настоящую памятку.

ВАУЧЕР. Этот документ является подтверждением забронированных и оплаченных Вами услуг, которые Вам будут предоставлены в Австрии. В левом нижнем углу Вашего ваучера указан телефон принимающей компании, которая забронировала для Вас места в отеле.

ВСТРЕЧА В АЭРОПОРТУ. По прилету в аэропорт и после прохождения паспортного контроля и получения багажа Вас встретит представитель с табличкой



При необходимости в аэропорту можно поменять небольшую сумму денег на первое время, так как в субботу банки работают до 15.00. В аэропорту при встрече (или на трансфере) гид предоставляет важную информацию об услугах и экскурсионной программе на курортах Австрии, правилах приобретения ски-пассов, проката снаряжения, о транспорте на станции, о времени и месте проведения приветственной встречи.

!!! ЕСЛИ ВЫ ПЛАНИРУЕТЕ ЗАКАЗАТЬ АРЕНДУ АВТОМОБИЛЯ В АЭРОПОРТУ ИЛИ ПО ДРУГИМ ПРИЧИНАМ НЕ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ НАШИМ ГРУППОВЫМ ТРАНСФЕРОМ, ПРОСИМ ВАС ПОДОЙТИ К НАШИМ ГИДАМ В АЭРОПОРТУ И СООБЩИТЬ ИМ ОБ ЭТОМ, ЧТОБЫ НЕ ЗАДЕРЖИВАТЬ АВТОБУСЫ С ТУРИСТАМИ, ОЖИДАЮЩИМИ ВАС, НА ТРАНСФЕР на курорты.

Если ваш индивидуальный трансфер заказан через VKO Тревел, по прилету в аэропорт, после прохождения паспортного контроля и получения багажа Вас встретит водитель автомашины с табличкой, на которой написана Ваша фамилия. Необходимо показать ему ваучер и он довезет Вас до Вашего отеля. При необходимости в аэропорту можно поменять небольшую сумму денег на первое время, так как в субботу банки работают до 15.00.

Телефоны гидов VKO TRAVEL

Координатор службы гидов VKO в Австрии, Зельден, Обергургль-Хохгургль, Инсбрук, Зеефельд, Сан Антон,

Серфаус– 43(676)87657510 - Томаш (26.12.-26.03)

Цель ам Зее 43(699)15499019 гид Оксана

Цель-ам-Зее, Капрун 43(699)154 990 20 гид. Наталья

Заальбах-Хинтреглемм - 43(699)15499021 гид Борис

Зельден 43(676) 404 39 99 гид Михаил

Майрхофен 43(676)404 07 33 гид Ирина

Ишгль, Сан Антон, Серфаус 43(676)404 04 43гид Наталья

Бад Гаштайн, Бад Хофгаштайн 43(699)15499024 гид Слава

ДОП. ИНФОРМАЦИЯ: При возникновении каких-либо непредвиденных обстоятельств позвоните в «Службу поддержки ТУИ24» по телефону: **+7(495)642-60-69**. Мы сделаем все возможное для решения проблемы.

ИНФОРМАЦИЯ. В Вашем ваучере указан телефон принимающей компании, которая забронировала для Вас места в отеле. По всем вопросам просим Вас обращаться к гида, телефон которого вы получите во время трансфера из аэропорта в отель, во время приветственной встречи, или из информационной папки **TUI - VKO TRAVEL**, которую Вы найдете в секторе информации Вашего отеля или отеля, расположенного рядом. Расширенную информацию о стране, экскурсионных программах, особенностях Вашего отеля, а также полезные советы Вы сможете получить, прочитав содержимое информационной папки **TUI - VKO TRAVEL**, которую Вы найдете в секторе информации Вашего отеля или отеля, расположенного рядом (точную информацию Вам предоставит гид ВКО).

СКИ-ПАСС. Продается на нижних станциях канатных дорог ориентировочно с 8.00 до 16.00. Также возможно приобретение ски-пасса у представителей ВКО Travel на месте. Скидки на детей предоставляются при наличии документа с фотографией, подтверждающего возраст ребенка. Передавать ваш скипасс другим лицам категорически запрещается. В случае болезни или получения травмы его стоимость может быть возвращена только при условии немедленной его сдачи на хранение в кассу и предоставления справки от врача. Лавинная опасность, закрытие подъемников, плохая погода и т.д. не дают права на получение возмещения стоимости неиспользованного скипасса.

ТРАНСФЕРЫ ДО ПОДЪЕМНИКОВ. Осуществляются на лыжном автобусе (ски-бусе), который является бесплатным, при наличии СКИ-ПАССА Внимание!!! Бесплатным является лыжный автобус только в той зоне катания, на которую куплен ски-пасс.

ВВОЗ И ВЫВОЗ ВАЛЮТЫ, ТОВАРОВ И КУЛЬТУРНЫХ ЦЕННОСТЕЙ. При вылете из аэропорта, Вам предоставляется выбор при прохождении таможенного контроля в виде «зеленого» и «красного» коридора, при которых требуется декларирование ввозимых и вывозимых товаров. Через "красный" коридор идут те, кто декларирует товары в письменной форме, а через "зеленый" - те, кто декларирует товары в так называемой конклюдентной форме. Конклюдентная (по умолчанию) форма декларации означает, что, войдя в "зеленый" коридор, человек тем самым "заявляет" таможенным органам об отсутствии у него товаров, подлежащих письменному декларированию. Для правильного выбора пути прохождения таможенного контроля сообщаем Вам, что на настоящий момент действует следующий порядок вывоза физическими лицами наличной иностранной валюты из Российской Федерации:

- физические лица могут одновременно вывозить из РФ наличную иностранную валюту в сумме, не превышающей в эквиваленте \$ 10000 без предоставления разрешительных документов;
- сумма не превышающая в эквиваленте \$ 3000 - вывозится без письменного декларирования таможенному органу ;
- сумма, в эквиваленте от \$ 3000 до \$ 10000 подлежит обязательному письменному декларированию таможенному органу ;
- сумму, превышающую в эквиваленте \$ 10000 вывозить из РФ запрещено, за исключением случаев вывоза ранее ввезенной в РФ иностранной валюты в пределах суммы, указанной в таможенной декларации, подтверждающей ее ввоз в РФ

Обязательному письменному декларированию подлежат российские рубли, ценные бумаги, драгоценные камни и металлы в любом виде и состоянии. Необходимо вносить в письменную декларацию предметы, оборот которых ограничен законом (оружие, наркотики, культурные ценности и т.п.). В случае необходимости, у наших сотрудников, Вы можете получить информацию о товарах и культурных ценностях, не подлежащих вывозу за пределы страны.

ПРАВИЛА ВЫЕЗДА С ТЕРРИТОРИИ РФ. Необходимым условием организации туристского обслуживания является наличие у туриста заграничного паспорта установленного образца. За исключением случаев, прямо предусмотренных настоящей памяткой, загранпаспорт считается действительным, если на момент возвращения туриста на территорию РФ с даты выдачи загранпаспорта прошло не более 5 лет (прим.: для Стран Шенгенского Соглашения срок действия загранпаспорта должен отстоять от даты окончания действия визы не менее чем на 3 (три) месяца).

1. Загранпаспорт, выданный любым отделением ОВИРа РФ, МИДом РФ, дипломатическим представительством или консульским учреждением РФ, (для проживающих за пределами территории РФ), при этом все записи в загранпаспорте должны быть оформлены органом, выдавшим загранпаспорт.
2. Оформление выезда за пределы территории РФ несовершеннолетних граждан:
 - Несовершеннолетнему гражданину со дня его рождения и до достижения 18-летнего возраста загранпаспорт выдается по письменному заявлению хотя бы одного из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей (законных представителей). Гражданин, не достигший возраста 14-ти лет, может быть вписан в загранпаспорт своих законных представителей по их просьбе.
 - Несовершеннолетние граждане в возрасте до 6-ти лет при отсутствии у последних собственного загранпаспорта должны быть вписаны в загранпаспорта своих законных представителей с приложением печати для заграничных документов органа, осуществившего запись.
 - Несовершеннолетние граждане в возрасте от 6-ти до 14-ти лет, при отсутствии у последних

собственного загранпаспорта, должны быть вписаны в загранпаспорта своих законных представителей, также в загранпаспорта законных представителей должны быть вклеены фотокарточки детей с приложением на каждую фотокарточку печати для заграничных документов органа, осуществившего указанную процедуру, а в случае достижения несовершеннолетним 14-летнего возраста, последний должен иметь собственный загранпаспорт.

- Несовершеннолетние граждане выезжают из России хотя бы с одним из законных представителей, на которых возлагается ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних, защита их прав и законных интересов за пределами России. При этом законному представителю необходимо иметь при себе копию свидетельства о рождении ребенка
- При выезде несовершеннолетнего гражданина из России без сопровождения законных представителей он должен иметь при себе, кроме загранпаспорта, нотариально оформленное согласие от законных представителей на выезд из России на сопровождающее лицо. В этом документе указываются срок выезда из России и государство въезда.

Пределы действия настоящей памятки. Положения настоящей памятки в части требований, предъявляемых к оформлению загранпаспортов граждан и к выезду за пределы территории РФ, относятся только к гражданам России. Иностранные граждане и лица без гражданства должны быть поставлены в известность об этом установлении туристским агентством, а также о том, что при заключении договора последним (иностранным гражданам и лицам без гражданства) необходимо уточнить в соответствующих компетентных органах требования, предъявляемые к выездным документам иностранных граждан и лиц без гражданства пограничными службами РФ и иностранного государства, на территорию которого планируется туристское путешествие.

Ограничение ответственности туристского агентства. Туристское агентство не возмещает убытки туриста и не несет ответственность за действительность серии, номера загранпаспорта, а также за соответствие печатей, штампов и иного оформления загранпаспорта установленным образцам.

1. Туристское агентство не несет ответственность за убытки граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства и не возмещает ущерб, причиненный пограничными службами и связанный с отказом в выезде с территории РФ, равно как и въезде на территорию иностранного государства.
2. Турист имеет право приобрести туристское путешествие и при наличии загранпаспорта, оформленного в ином, чем указано в настоящей памятке, порядке. Туристское агентство не имеет права отказать туристу в оформлении такого туристского путешествия. В этом случае всю полноту ответственности за возможные убытки, понесенные и связанные невозможностью совершения путешествия, турист принимает на себя.

МЕДИЦИНСКАЯ СТРАХОВКА: в пакете документов Вы получаете страховой полис. Просим Вас внимательно прочитать условия страхования, обращая особое внимание на телефоны экстренной связи с диспетчерской службой, где работают РУССКОЯЗЫЧНЫЕ диспетчеры.

Они сообщат, куда и каким образом обратиться за помощью. Эти звонки оплачиваются страховой компанией после (!!!) Вашего возвращения, **при предъявлении квитанции об оплате звонка.**

1. Медицинская помощь, осуществляемая врачами страховой компании, предоставляется бесплатно. Если в экстренном случае вы не можете связаться с диспетчерской службой и помощь Вам оказывает врач, не являющийся представителем нашей страховой компании – Вам необходимо оплатить счета на месте, взять квитанции об оплате и обязательно в течение дня сообщить в диспетчерскую службу страховой компании о страховом случае. При необходимости дальнейшего оказания помощи – нужно пользоваться услугами врачей, представляющих страховую компанию.
2. Транспортировка, включая доставку пострадавшего на вертолете в случае необходимости, будет организована и оплачена страховой компанией.
3. Возможно, Вам потребуется оплатить наличными лекарства, которые выпишет врач, а также звонок в диспетчерский центр. Для возмещения понесенных расходов Вы должны в течение 30 календарных дней после возвращения из поездки подать письменное заявление в страховую компанию. Координаты страховой компании указаны в Вашем полисе.

ОЧЕНЬ ВАЖНО ИМЕТЬ ПРИ СЕБЕ СТРАХОВОЙ ПОЛИС ПРИ КАТАНИИ В ГОРАХ – ЭТО НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ ОКАЗАНИЯ ПО НЕМУ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.

ВЫЕЗД ИЗ ОТЕЛЯ. ОБРАТНЫЙ ТРАНСФЕР В АЭРОПОРТ. Информацию о времени выезда из отеля вы также получите на ресепшен отеля накануне выезда или по телефону от гида. К этому времени, (выезда) Вам необходимо будет оплатить все счета, которые будут выставлены отелем в случае пользования услугами, предоставляемыми отелем за дополнительную оплату и не включенными в стоимость Вашего турпакета (например, за телефонные разговоры, пользование минибаром и т.д.), сдать ключ от номера и ожидать приезда автобуса на указанном гидом месте!!! При нашем стремлении четко соблюдать график приезда автобуса в Ваш отель, заранее приносим свои извинения за некоторые задержки, которые могут возникнуть по независящим от нас причинам. Перед посадкой в автобус убедительно просим Вас проверить наличие

всех документов необходимых для Вашего возвращения в Москву (паспорт, авиабилет и т.д.)

ИНФОРМАЦИЯ О НОРМАХ ВВОЗА ТОВАРОВ И ВАЛЮТЫ НА ТЕРРИТОРИЮ РОССИИ. Ввозить в страну иностранную наличную валюту граждане РФ могут в любом количестве. В отношении ввоза товаров действует следующее правило. При возвращении из-за границы, граждане РФ беспошлинно могут ввозить в страну товары весом не более 50 кг и на общую сумму не более \$ 1000. В случае превышения вышеуказанных правил взимается пошлина, установленная в соответствии с законодательством РФ. Необходимо вносить в письменную декларацию предметы, оборот которых ограничен законом (оружие, наркотики, культурные ценности и т.п.). Обращаем Ваше внимание, что указанные выше правила могут быть изменены соответствующими постановлениями органами государственной власти РФ.

ПОЗВОЛЬТЕ ПОЗНАКОМИТЬ ВАС С ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ, КОТОРАЯ МОЖЕТ БЫТЬ ВАМ ПОЛЕЗНА ВО ВРЕМЯ ВАШЕГО ПРЕБЫВАНИЯ В АВСТРИИ. ПЕРЕЛЕТ

Москва - Зальцбург занимает 2 часа 30 минут, Москва - Инсбрук занимает 3 часа 15 минут, Москва – Мюнхен занимает ориентировочно 3 часа

ВРЕМЯ - Разница во времени с Москвой - 2 часа (в Москве на 2 часа меньше)

ВАЛЮТА - Евро

ТЕЛЕФОН - Удобнее и дешевле звонить в Россию с переговорного пункта или из телефонных автоматов, установленных на улице. Для международной связи необходимо набрать - 007 /код России/, код города /для Москвы -095/, затем номер абонента, Можно также позвонить из отеля, что дороже примерно на 30%.

ПРОКАТ АВТОМОБИЛЕЙ - Если Вы хотите взять на прокат автомашину, пожалуйста обращайтесь к гидам, они подскажут Вам в какой компании это лучше сделать.

МАГАЗИНЫ - Часы работы магазинов с 8.00 до 18.00 с понедельника по субботу, в воскресенье магазины не работают! Некоторые магазины могут закрываться на обеденный перерыв на 1-2 часа. Супермаркеты открыты без перерыва на обед.

РЕСТОРАНЫ - Обеденное время с 13.00 до 16.00, Ужин с 20.00 до 23.00. Многие рестораны работают до 24.00. У входа в ресторан вывешивается меню.

ЧАЕВЫЕ - Система чаевых распространяется на официантов в барах и ресторанах, горничных в отелях, водителей такси и гидов и составляет 5-10% от стоимости заказа. Оплата чаевых не является обязательной, но если Клиент остался доволен обслуживанием, чаевые - признак хорошего тона.

ОТЕЛИ. В зависимости от категории, отели предлагают различный уровень сервиса. Все отели, пансионаты, гостхофы и гостхаусы принадлежат частным лицам. В номерах обязательно есть туалет и ванная/душ. Есть специальная телепрограмма, которая в течение дня, начиная с 6.00, транслирует погодные условия и состояние снежного покрова на всех курортах Австрии. Если в номере нет телевизора, можно увидеть эту программу в телевизионной комнате или на ресепшен отеля.

Практически все отели, некоторые пансионаты и гостхаусы имеют небольшую сауну, которая оплачивается дополнительно. Отели уровня 4*, как правило, имеют еще и бассейн. В большинстве 4* отелях эти услуги входят в стоимость проживания. Информация по стоимости дополнительных услуг всегда находится на рецепции отеля. Питание в отелях обычно организовано таким образом: завтрак – шведский стол, ужин – по меню. Завтрак – шведский стол не гарантирует наличие горячих блюд. Обычно горячие блюда на завтрак есть в отелях 4*, но не во всех. В отелях 3* завтрак разнообразный, но без горячего блюда, за редким исключением. В отелях 2* и пансионатах завтрак континентальный. Ужин по меню обычно включает 3-4 блюда, предлагается в 2-3 вариантах. В кафе или ресторане при заказе нужно учитывать, что блюда вам будут приносить в том порядке, в каком будет сделан заказ. Однако, напитки во время ужина оплачиваются дополнительно. Согласно общим правилам не разрешается приносить в ресторан отеля еду и напитки, и выносить еду и напитки из ресторана.

Обращаем внимание на то, что отель не несет ответственности за документы, деньги и ценные вещи, если они не хранятся в индивидуальном сейфе!!!!!!!!!!

МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ - Обращаем Ваше внимание на необходимость следить за своими вещами, документами и деньгами

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ТУРИСТОВ, ВЫЕЗЖАЮЩИХ ЗА РУБЕЖ

1. При оказании туристских услуг фирма обеспечивает приемлемый общепринятый уровень риска для жизни и здоровья туристов.
2. В целях безопасности туристам запрещается нарушать правила безопасности, установленные:
 - авиакомпаниями;
 - транспортными организациями;
 - гостиницами, пансионатами, местными туристскими организациями;
 - местными органами власти.
3. Факторы риска, которые могут возникнуть на маршруте:
 - несоблюдение правил безопасности на дорогах, в местах отдыха, занятия спортом (катание на водных лыжах, полеты на планерах, другие виды спорта), купания, приеме солнечных ванн и т.д.
 - неисправность в туристском снаряжении;
 - нарушение лимита времени продолжительности занятий;
 - отсутствие средств индивидуальной защиты (защитный крем, очки и пр.);

- незнание и игнорирование запрещающих знаков и рекламы;
 - другие факторы.
4. Во избежание биологических воздействий запрещается:
- пить сырую воду в течение всего маршрута;
 - употреблять в пищу немытые овощи и фрукты;
 - пробовать незнакомые продукты;
 - использовать незнакомые медикаменты.
5. Основные рекомендации при выезде на маршрут:
- страхование жизни, здоровья от несчастных случаев, багажа от пропажи;
 - профилактические прививки от холеры, чумы, оспы, дизентерии, дифтерии и др. заразных и опасных болезней;
 - соблюдение правил личной гигиены;
 - наличие личной аптечки из привычных лекарств;
 - соблюдение правил поведения и законов посещаемой страны;
 - наличие необходимой одежды, исправного туристского снаряжения, средств индивидуальной защиты, требуемых для данного маршрута.
6. Предупреждения, рекомендации и обязательства:
- всегда иметь при себе визитную карточку отеля или личную, принять меры предосторожности во избежание кражи документов, денег, ценных вещей;
 - при возможности пользоваться для хранения сейфом в гостинице;
 - визитную карточку;
 - при пользовании иностранным языком (при отсутствии знаний языка посещаемой страны) иметь при себе разговорник или словарь;
 - не терять бдительность в незнакомом месте (если турист отстал от группы или потерялся в незнакомом городе, необходимо обращаться за помощью к местному полицейскому);
 - придерживаться правил поведения и культуры посещаемых стран (вынос еды с завтрака со "шведским столом" может повлечь за собой вызов полиции, составление акта, уплату штрафа);
 - употреблять спиртные напитки в соответствии с состоянием своего организма; не употреблять крепкие спиртные напитки в жаркую погоду;
 - в случае травмы, несчастного случая необходимо незамедлительно обратиться по телефону (адресу), указанному в страховом полисе;
 - при возникновении транспортных аварий, неразрешенных конфликтов с полицией, другими органами местной власти необходимо поставить в известность вашего гида, при необходимости - и сотрудников посольства (консульства) России;
 - в период туристской поездки турист не имеет права на оплачиваемую работу;
 - турист обязан покинуть страну по истечении срока визы не позднее 72 часов, в противном случае он может быть подвергнут аресту и выслан из страны в принудительном порядке;
 - все расходы, выходящие за рамки туристской программы, турист несет самостоятельно.

Телефон Посольства РФ в Вене – 43/1/7123233 (Reisnerstrasse 45/47, 1030 Wien)

Телефон Генконсульства РФ в Зальцбурге – 43/62/621743

Телефон полиции - 133

Телефон скорой помощи – 144

Телефон пожарной службы – 122

НАДЕЕМСЯ, ЧТО НАШИ СОВЕТЫ БУДУТ ДЛЯ ВАС ПОЛЕЗНЫМИ И ПОЗВОЛЯТ ИЗБЕЖАТЬ НЕПРЕДВИДЕННЫХ СИТУАЦИЙ. ВСЕ СОТРУДНИКИ КОМПАНИИ VKO TRAVEL ЖЕЛАЮТ ВАМ ПРИЯТНОГО ПУТЕШЕСТВИЯ, И МЫ БУДЕМ РАДЫ ВИДЕТЬ ВАС И НА ДРУГИХ МАРШРУТАХ, ПРЕДЛАГАЕМЫХ НАШЕЙ КОМПАНИЕЙ!