



ПАМЯТКА ТУРИСТАМ, ВЫЕЗЖАЮЩИМ В ТУРЕЦКУЮ РЕСПУБЛИКУ

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

ДО НАЧАЛА ПУТЕШЕСТВИЯ

В связи с действующими ограничениями со стороны платежных систем Visa и Master Card по банковским картам, выпущенным на территории Российской Федерации и Республики Беларусь, рекомендуем иметь наличные денежные средства. К обмену преимущественно принимаются доллары и евро.

Если в период вашего путешествия вы захотите посетить экскурсионную программу, предлагаемую на месте, то вы сможете оплатить ее по специальному QR-коду у гида любой банковской картой, выпущенной в Российской Федерации.

До вылета получите у вашего агента или самостоятельно распечатайте с официального сайта туроператора www.fstravel.com/statuscheck полный комплект документов по туристскому продукту:

- ваучер на размещение;
- ваучер на услугу (трансфер и другие услуги, которые включены в тур);
- маршрутную квитанцию электронного билета;
- полис медицинского страхования.

ВАШ ПЕРЕЛЕТ

Памятка и рекомендации по вашему перелету указаны на отдельном листе в маршрутной квитанции электронного билета. Номер электронного билета на чартерные рейсы туроператора выписывается за 24 часа до планируемого времени вылета. В случае технических сбоев в онлайн-регистрации на сайте авиаперевозчика регистрация на рейс производится в аэропорту по паспорту. Перелет на регулярных рейсах осуществляется исходя из условий забронированного тарифа. При неявке на регулярный рейс все последующие сегменты автоматически аннулируются.

Если вы понимаете, что опаздываете на регулярный рейс, незамедлительно оповестите авиакомпанию и туроператора до окончания регистрации на рейс, чтобы сохранить возвратные билеты. Если после опоздания на любой рейс вы прибудете в Турцию другим рейсом, новый трансфер в отель оплачивается дополнительно.

СВЕДЕНИЯ О ПРИНИМАЮЩЕЙ КОМПАНИИ

На всех этапах путешествия от имени туроператора FUN&SUN Россия вас будет обслуживать принимающая компания FUN&SUN Turkey. В случае возникновения экстренных ситуаций необходимо звонить по следующим номерам.

- Круглосуточная русскоговорящая служба поддержки туристов в Турции: +90 850 577 01 11
- Служба поддержки туристов FUN&SUN в России: +7 495 642 60 69 и в мобильном приложении FUN&SUN

ПО ПРИБЫТИИ В ТУРЦИЮ

После паспортного контроля проследуйте в зону получения багажа. Если вы не обнаружили и не получили на ленте свой багаж, просим обратиться в офис забытых вещей в аэропорту (Lost & Found Office) для заполнения формы PIR. Офис расположен в зоне получения багажа, не выходите из нее, пока не заполните форму PIR.

В форме указываются контакты службы розыска багажа, по которым вы можете уточнять информацию о результатах розыска. Проинформируйте других пассажиров или принимающую компанию по указанным контактам о том, что вы задерживаетесь. Если время позволяет, трансфер будет вас ожидать.

После получения багажа пройдите в зону таможенного контроля. Затем проследуйте к стойке FUN&SUN, за которой вас встретит представитель туроператора. Обязательно получите приветственный купон с информацией о дате и времени приветственной встречи с гидом, который будет выдан на стойке или в транспортном средстве. Далее проследуйте к транспортному средству, номер которого указан в приветственном купоне. Проследите, что ваш багаж погружен в транспортное средство.

Номера стоек FUN&SUN в аэропортах: Анталья — 63 и 64 (терминал 1), 84, 85 и 86 (терминал 2); Бодрум — 25; Даламан — 37.

ВАЖНО! Время ожидания туристов после прибытия рейса — не более 60 минут. Если по каким-то причинам вы задерживаетесь, проинформируйте принимающую компанию по указанному выше телефону.

Пожалуйста, если вы решили не пользоваться забронированным трансфером, проинформируйте агента/туроператора заранее до прибытия в Турцию или по прибытии после выхода из аэропорта оповестите представителя FUN&SUN о том, что не воспользуетесь трансфером. Это позволит нам не задерживать трансфер с другими гостями.

Просим пристегивать ремни безопасности на трансфере по пути из аэропорта в отель.

РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

Расчетное время заселения в отель — после 14:00, время выселения из номера — до 12:00. Мы рекомендуем принимать номер к заселению только в расчетный час, чтобы быть уверенными, что номер убран и подготовлен для вашего размещения. В случае раннего прибытия или позднего убытия раннее заселение и продление номера возможны только за дополнительную плату на месте при наличии свободных номеров.

Персоналом отеля может быть предложено раннее заселение или улучшение категории номера за дополнительную плату на месте. Решение о принятии такого предложения остается только за вами и не зависит от туроператора. Завтрак в день заезда при системе питания All Inclusive предоставляется только по усмотрению отеля. Все пожелания по размещению, указанные на вашем ваучере, предоставляются при наличии возможности на момент размещения.

ВАЖНО! При возникновении дополнительных пожеланий и (или) замечаний к размещению в период путешествия просим вас самостоятельно обратиться на ресепшен отеля или в службу guest relation отеля. Если отель не оказал содействия, дождитесь приветственной встречи в отеле и обратитесь за помощью к гиду.

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- **Трансфер.** Трансферы осуществляются без сопровождения гида (трансфермена). В аэропорту вас встретит профессиональная команда туроператора, которая предоставит основную информацию о вашем путешествии.
- **Встреча с отельным гидом.** В назначенное время просим подойти на встречу к отельному гиду, который будет ждать вас в холле отеля. На встречу возьмите с собой ваучер, авиабилет на обратный вылет. Во время приветственной встречи отельный гид расскажет о порядке информирования о времени выезда в аэропорт, о концепции отеля и правилах пребывания. Во время встречи с отельным гидом вы обменяетесь контактами, чтобы оставаться на связи при возникновении вопросов. Если вы пропустили приветственную встречу с гидом, то найти его контакты можно в информационной папке туроператора или на стенде в отеле, а также позвонив на горячую линию в Турции.
- **Неполучение багажа по прибытии.** Если ваш багаж будет найден, авиакомпания доставит его в аэропорт прибытия. Получить багаж может только лично пассажир и только в аэропорту по заграничному паспорту, посадочному талону и багажной бирке. Организация группового трансфера в аэропорт и обратно возможна через представителя туроператора в отеле за дополнительную плату в размере 15 у. е., организация индивидуального трансфера — согласно действующим тарифам на момент обращения.

ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Экскурсионные предложения будут представлены гидом во время приветственной встречи и в приветственных материалах. Ознакомьтесь и распланируйте свою экскурсионную программу заранее, перейдя по QR-коду.

Условия и правила отказа от приобретенных у гида экскурсий указаны на выданном чеке. Отказ от приобретенных экскурсий возможен только согласно указанным правилам, туроператор не оказывает влияния на изменение данных условий. Если вы пропускаете завтрак в отеле (при условии, что размещение забронировано с питанием) по причине раннего выезда на экскурсию, то самостоятельно закажите ланч-бокс вечером на ресепшен отеля.

ВАЖНО! Все экскурсионные программы вы можете оплатить банковской картой, выпущенной в России, у гида по специальному QR-коду.



ПРАВИЛА ОТМЕНЫ ЭКСКУРСИЙ В ТУРЦИИ:

- Отмену экскурсии можно запросить в часы работы центрального офиса FUN&SUN в Анталье — с 9:00 до 18:00.
- Чтобы вернуть 100% необходимо отменить экскурсию не позднее чем за 48 часов до ее начала.
- При отмене экскурсии менее чем за 24 часа или если гости отсутствуют более 15 минут после назначенного времени сбора, стоимость не возвращается, однако можно перенести дату экскурсии (при условии доплаты 25% стоимости).
- При наличии справки от врача вернут 100% стоимости экскурсии тому, чье имя указано в справке. Для других участников действуют общие правила возврата средств.
- При отмене экскурсионных поездок с авиаперелетом потраченные средства не возвращаются.
- Отмена индивидуальных и VIP-туров производится с учетом фактических расходов на ее организацию. Возврат средств не производится или производится частично.
- Если экскурсию уже переносили, при ее последующей отмене возврат средств не осуществляется.

СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ

В состав вашего тура входит полис медицинского страхования путешественников «Ингосстрах». При наступлении страхового случая туристу необходимо самостоятельно связаться с сервисным центром страховой компании по номеру телефона, указанному в страховом полисе. Доступна поддержка через WhatsApp, Telegram (+41 78 856 07 42) или через приложение REMY по QR-коду.



Строго следуйте рекомендациям оператора сервисного центра страховой компании и не пользуйтесь медицинскими услугами без согласования с сервисным центром. При обращении за медицинской помощью по стандартному медицинскому полису на месте оплачивается франшиза в размере 30 у. е.

ВЫЕЗД В АЭРОПОРТ

Списки пассажиров для выезда в аэропорт составляются принимающей компанией на кануне дня вылета и размещаются на ресепшен отеля начиная с 20:00 перед днем вылета. Обращаем внимание, что в большинстве объектов размещения отсутствуют информационные стенды и папки любых туроператоров, поэтому информация о выезде гостей размещается на ресепшен отеля. Если вы планируете самостоятельно добираться до аэропорта, пожалуйста, заранее проинформируйте об этом вашего агента, туроператора или отельного гида. При посадке в транспортные средства обязательно проследите, что ваш багаж погружен в транспортное средство.

В случае если трансфер не прибыл в течение 20 минут после назначенного времени, незамедлительно свяжитесь с гидом или службой поддержки по телефону +90 850 577 01 11.

ВАЖНО! В связи с возможными поздними изменениями в расписании чартерных рейсов информация о времени выезда в аэропорт может быть предоставлена позже указанного времени. Если после 21:00 в отеле нет информации о вашем рейсе и времени выезда в аэропорт, свяжитесь с гидом или службой поддержки по телефону: +90 850 577 01 11. Обращаем внимание, что рейс, указанный в маршрутной квитанции, выданной до начала тура, может быть изменен накануне дня вылета. В связи с этим важно проверить информацию на ресепшен отеля не ранее 20:00 или на сайте туроператора: <https://fstravel.com/statuscheck>.

Просим пристегивать ремни безопасности на трансфере по пути из отеля в аэропорт.

ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ПРОИСШЕСТВИЙ

В случае утери или кражи заграничного паспорта незамедлительно обратитесь в местное отделение полиции и в посольство или генконсульство России для получения удостоверения на выезд.

- **Посольство России в Анкаре:** Andrey Karlov sokağı, No 5, 06692, Çankaya (P.K. 35 Kavaklıdere), телефон +90 312 439 21 83. Официальный сайт: www.turkey.mid.ru
- **Генконсульство России в Стамбуле:** İstiklal Caddesi, 219-225a, 34430, Beyoğlu, телефон +90 212 292 51 01. Официальный сайт: www.istanbul.mid.ru
- **Генконсульство России в Анталии:** Yenikapı Mah., Park Sk., No 30, телефон +90 242 248 32 02. Официальный сайт: www.antalya.mid.ru
- **Телефоны служб экстренной помощи:** скорая помощь — 123, туристическая полиция — 126, пожарная служба — 180

ЗАБЫТЫЕ ВЕЩИ

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

ВЫЕЗД С ДЕТЬМИ ДО 18 ЛЕТ

Согласно Указу Президента от 22.11.2023, с 01.03.2024 пропуск через государственную границу РФ несовершеннолетних граждан в возрасте до 14 лет будет осуществляться при наличии у них документов, подтверждающих российское гражданство. Подтверждающим гражданство ребенка документом является загранпаспорт. Также для этого подойдут свидетельство о приобретении гражданства РФ по рождению или же свидетельство о рождении с официально отметкой и печатью.



Помимо этого, удостоверить личность несовершеннолетнего может документ, выданный полномочным органом иностранного государства (с переводом на русский язык), при наличии российской отметки и печати. Для оформления необходимых документов и проставления отметок необходимо обращаться в территориальные органы МВД России.

ВАЖНО! Дети до 14 лет могут быть вписаны в заграничный паспорт родителя. (В свидетельстве о рождении должна быть отметка, подтверждающая наличие гражданства РФ.)

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ И МЕРЫ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ

Согласно ст. 7 ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», во время путешествия турист обязан соблюдать законодательство страны временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования, сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры и соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

Мы создаем отдых, который делает вас счастливее!

Превращаем мечты в путешествия