**Республика Крым расположена в северной части Чёрного моря.**

##### **Общая информация:**

1. В Республике Крым три государственных языка – русский, украинский, крымско-татарский. Для большей части населения русский язык является разговорным. Подавляющее большинство населения использует русский язык.
2. Перед поездкой обязательно уточняйте стоимость тарифов мобильной связи вашего оператора в Крыму. На полуострове также работают местные операторы – МТС Краснодар и WIN Mobile, Волна – услугами которых можно воспользоваться.
3. Если Вам необходимо оставаться постоянно на связи и Вы пользуетесь мобильным интернетом, также рекомендуем уточнить тарифы у вашего оператора и зону покрытия.
4. Обращаем внимание, что в Крыму есть возможность производить расчеты и снимать наличные средства с электронных карт Visa и Master Card, Mir.
5. Рекомендуем заказывать индивидуальный трансфер от аэропорта «Симферополь» до отеля, что очень важно для гостей, прибывающих в вечернее и ночное время.
6. Телефоны для экстренной связи: представительства компании «АЛЕАН» в Крыму в г. Симферополь: +7 978 755 91 14, + 7 978 905 39 46
7. Телефон крымской службы трансферов: + 7 978 972 20 90, **+7 978 221-09-00.**

**Правила пребывания в объектах размещения Республики Крым:**

1. Многие объекты размещения имеют аналогичные названия, во избежание недоразумений и при покупке путевки следует внимательно ознакомиться с описанием места размещения и иметь точный адрес местонахождения объекта.

2. **Необходимые для размещения документы:**

* ваучер;
* общегражданский российский паспорт;
* санаторно-курортная карта (для желающих пройти курс лечения)

**для детей:**

* оригинал свидетельства о рождении, для детей старше 14 лет - российский паспорт;
- нотариально заверенная доверенность на сопровождающих лиц, не являющихся родителями ребенка;
* справку об эпидемокружении (выдается в районной поликлинике);
* справку о прививках (выдается медсестрой в детсаду или школе, или поликлинике).

***Граждане ЛНР, ДНР, Запорожской и Херсонской областей РФ для заселения в санаторий должны предоставить действующий паспорт гражданина Российской Федерации.***

***! Важно***

***В случае предоставления паспорта ЛНР, ДНР, Запорожской и Херсонской областей, или Украины, гости проходят регистрацию как иностранные граждане и в обязательном порядке одновременно с паспортом должны предоставить миграционную карту.***

***При отсутствии соответствующих документов, служба приема и размещения вправе отказать гостю в заселении в санаторий.***

3. Заселение в номер производится в день, указанный в путевке (не ранее расчетного часа, указанного в путевке или не ранее 8.00, если расчетный час не указан). Досрочный заезд не допускается, возврат денег за неиспользованные без уважительной причины дни не производится.

4. При заезде туриста позднее даты, указанной в путевке, опоздание не компенсируется. О позднем заезде необходимо заранее информировать объект размещения (через агентство, где вы приобретали тур), так как номер сохраняется за вами не более 24 часов.

5. При заезде большего количества туристов, чем это указано в ваучере, расселение не гарантируется. Также не гарантируется размещение ребенка, если его возраст не соответствует возрасту, указанному в ваучере.

6. Выезд осуществляется в день окончания срока тура не позднее расчетного часа. В день выезда после наступления расчетного часа вы обязаны освободить номер. Если время вашего отбытия (поезд, самолет) вечернее, вы можете сдать багаж в багажную комнату отеля и в течение дня пользоваться инфраструктурой отеля (территория, пляж), не используя услуги питания, предварительно согласовав такую возможность с отелем.

7. Продление путевки возможно только при наличии в отеле свободных номеров и готовности отеля продлить ваше пребывание. Оплата производится в кассу отеля.

8. При досрочном выезде по уважительной причине (болезнь, смерть ближайших родственников и т.п.) Вам необходимо написать заявление на имя руководителя объекта размещения с указанием причины досрочного отъезда и получить на руки документы, подтверждающие время фактического пребывания в объекте. На основании этих документов Ваше агентство вернет Вам деньги за неиспользованные дни. Объем возвращаемых денежных средств остается на усмотрение объекта размещения.

9. В период пребывания в объекте размещения вы обязаны соблюдать правила пожарной безопасности правила пребывания на территории данного объекта, о которых вас проинформируют при заселении. Обратите внимание на то, что ущерб, нанесенный имуществу отеля возмещается непосредственно лицом, нанесшим ущерб, по тарифам, действующим в этой организации.

10. Не оставляйте деньги и документы в доступном для третьих лиц месте.

11. Объем услуг, включенный в стоимость вашего тура, указан в ваучере. Внимательно проверяйте его, в том числе даты поездки, даты трансфера. Возможности и правила пользования инфраструктурой отеля уточняйте на ресепшн.

**Правила предоставления трансфера**

Просим соблюдать несколько простых правил, для того, чтобы Ваш отдых начался успешно

1. При заказе трансфера сообщайте точные данные по прибытию или отъезду:
2. Сообщите номер телефона, который будет работать у вас на отдыхе, и запишите себе телефон для экстренной связи в Крыму: **диспетчер** **+ 7 978 972-2090, +7 978 221-09-00**, представительство «АЛЕАН» в Крыму - +7 978 755-9114, +7 978 905-3946
3. **3.Встреча, трансфер в гостиницу:**
4. **Отъезд из гостиницы.** В обязательном порядке просим позвонить за сутки до дня выезда и оказания трансфера на телефон крымской службы трансферов: **+ 7 978 972-20-90, +7 978 221-09-00**и оговорить с диспетчером точное время выезда и место встречи с водителем заранее.
	* **За несколько часов** до выезда на Ваш действующий телефон поступит звонок с извещением о марке и номере автомобиля, а также уточнением времени подачи. **В санаториях и пансионатах с закрытой территорией машина вас будет ожидать на входе, в объектах размещения со свободным входом – возле здания со стойкой ресепшен**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Транспорт** | **Прибытие в Крым** | **Выезд из Крыма** |
| Самолет | -дату и время прилета в аэропорт г.Симферополь;-номер рейса (буквенно-цифровой код), название авиаперевозчика. | -дату и время вылета из аэропорта г.Симферополь;-номер рейса (буквенно-цифровой код), название авиаперевозчика. |
| Поезд | -дату и время прибытия;-номер поезда и вагона;-название конечной железнодорожной станции в Республике Крым. | -дату и время отправления;-название железнодорожной станции отправления в Республике Крым;-номер поезда и вагона. |
| Автобус | -дату и время прибытия;-название автостанции (автовокзала) в Республике Крым;- номер рейса. | -дату и время отправления;-название автостанции (автовокзала) в Республике Крым;-номер рейса. |

* После приземления самолета / **Во время движения поезда по территории Крыма,**просим **включить** ваши телефоны, так как диспетчер или водитель крымской службы трансферов **будет вам звонить**. Убедитесь, что **ваш телефон включен и доступен**, а действующий номер соответствует тому, что указан в ваучере на трансфер.
* Если это не так, просим вас позвонить в крымскую службу трансферов по телефонам, указанным в ваучере: + 7 978 972-2090, **+7 978 221-09-00**или +7 978 755-9114, чтобы обозначить себя.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Встреча в аэропорту** | **Встреча на ЖД вокзале** |
| **Место встречи** | После приземления самолета водитель или диспетчер созваниваются с туристами, второй звонок – после получения багажа.Далее выйти на улицу через «ВЫХОД В ГОРОД» и **остановиться у «Выхода 1» под навесом**для встречи с водителем.Ориентир на улице: над навесом надпись синими буквами «Симферополь» и желтая будка такси в 5-7 метрах слева от Выхода 1. | **У вагона поезда. На перроне Вас будет встречать водитель** с табличкой, на которой указана Ваша фамилия. |

* Если что-то пошло не так - позвоните на телефон экстренной связи: **+ 7 978 972-20 90, +7 978 221-09-00 диспетчеру.**
* **Стойте на месте, выйдя из зала прилета на улицу / Не отходите от вагона.**

**Сохраняйте спокойствие, обязательно свяжитесь с диспетчером или вашим турагентством!**

**Обратите внимание!** Игнорируйте уговоры таксистов! Вы рискуете заплатить втридорога за ту услугу, которая уже оплачена

**Туроператор не несет ответственности за не предоставление трансфера вследствие нарушения клиентом указанных выше правил. Деньги за трансфер не возвращаются**

|  |
| --- |
|  |

**ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:**

1. В случае задержки/переноса рейса/поезда незамедлительно сообщите об этом по номеру экстренного телефона, указанному в ваучере, или своему туристскому агенту, у которого приобретали тур.

2. Если с Вами едут дети, обязательно укажите их возраст, даже если в отеле они размещаются бесплатно, детское кресло в автомобиле должно быть предоставлено.

3. Если Вы везете много мест багажа или багаж настандартных размеров (коляску, велосипед и т.п.), обязательно сообщите об этом заранее для правильной организации трансфера.

**Общие правила безопасности в период пребывания на курортах Республики Крым.**

1. Период акклиматизации длится не менее 3-х дней. Рекомендуем в этот период ограничить пребывание на солнце и время пребывания в морской воде.

2. Рекомендуем иметь при себе и регулярно использовать солнцезащитные средства, чтобы уберечься от опасного действия на организм ультрафиолетового облучения.

3. Рекомендуем взять с собой минимальный необходимый набор лекарственных средств: противоожоговые средства, йод, средства, используемые при проблемах желудочно-кишечного тракта, антигистаминные средства, средства, применяемые при простудных заболеваниях. Если вы в индивидуальном порядке принимаете какие-либо лекарственные средства, возьмите их с собой в необходимом количестве. Первую помощь вам окажут бесплатно, дальнейшее лечение оплачивается, если вы не имеете полис ОМС.

Для оказания медицинской помощи при себе должен быть полис обязательного медицинского страхования.

4. Не оставляйте свои вещи без присмотра в общественных местах: на пляже, в точках питания и т.д. Принимающая сторона не несет ответственности за утерю или хищение вещей туристов.

5. Не носите при себе обратные билеты и все деньги, оставляйте их в отеле (в сейфе номера или на ресепшн), взяв с собой только необходимую сумму. Будьте внимательны в местах скопления народа, чтобы не стать жертвой карманных воришек.

6. Если вы выходите на самостоятельные прогулки, носите с собой карточку гостя (визитную карточку) отеля, где указаны его адрес и телефон.

7. Приобретать экскурсии лучше на территории отеля. На каждом объекте размещения работают представители экскурсионных бюро.

**Телефоны для экстренной связи:
Представительства компании «АЛЕАН» в Крыму в г. Симферополь:
+7 978 755 91 14, + 7 978 905 39 46**