

Италия Памятка туристу

Общая информация о стране Географическое положение

Италия расположена на юге Европы в центральной части Средиземноморья и занимает Апеннинский полуостров, острова Сицилию и Сардинию и другие мелкие острова. Берега Италии омывают воды 5 морей: на западе - Лигурийское и Тирренское, на востоке - Адриатическое, на юге - Ионическое и Средиземное. На севере Италия граничит с Францией, Швейцарией, Австрией, на северо-востоке - со Словенией. На территории Италии находятся два крошечных государства: Ватикан и Республика Сан-Марино.

Столица - Рим.

Официальный язык - итальянский.

Время - отстает от московского на два часа.

Таможенные правила

Существует ограничение на ввоз табака, алкоголя и духов. Беспшлинно вы сможете пройти итальянскую таможню, имея в чемодане не более 200 сигарет, 1 литр крепкого спиртного, 50 граммов духов и 0,25 литра одеколona. На ввоз любой иностранной валюты ограничений нет. Вывоз больших сумм должен быть разрешен таможенными органами. Мясные и молочные продукты питания запрещены для ввоза в Италию, в некоторых аэропортах запрещен ввоз любых продуктов.

Помимо личных вещей каждый гражданин страны, не входящей в Европейский Союз, въезжающий в Италию, может ввезти украшения, два фотоаппарата, одну видеокамеру, один радиоприемник, один магнитофон, один велосипед, одну лодку (в т.ч. моторную), две пары лыж, две теннисные ракетки, одну байдарку, одну доску для серфинга.

Для вывоза произведений искусства, драгоценных камней и археологических ценностей необходимо предъявить товарный чек и разрешение Министерства изобразительных искусств Италии.

Ветеринарный контроль

Домашние животные могут быть ввезены в Италию при наличии справки от ветеринара и действительных прививок против бешенства.

Климат

На большей части Италии - субтропический средиземноморский, на севере - переходный к умеренному. Лето сухое и жаркое, средние температуры июля от +20 до +28°C, в августе при южном ветре сирокко повышаются до +40. Зима мягкая, средние температуры января от 0°C на севере страны до +12°C на Апеннинском полуострове и островах (в Риме +9°C, в Венеции +6°C, во Флоренции +7°C, в Неаполе +10°C). Снег держится только в горах.

Население - итальянцы, выделяются небольшие этнические группы, говорящие на немецком, французском и словенском языках - на севере, на греческом и албанском - на юге.

Религия

Официальная религия страны – католицизм (98%). Есть православные (православный храм в Бари, Флоренции, Сан-Ремо) и иудеи.

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел. +7-495-933-09-58 пн.-пт. 10:00-19:00, сб. 11:00-17:00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки +7-495-933-09-58, +7 903 272 44 88

Государственное устройство - парламентская республика.

Официальные праздники: 1 января - Новый год, 6 января - Крещение, 25 апреля - День освобождения от фашизма, 1 мая - Праздник труда, первое воскресенье июня - День провозглашения Республики, 15 августа - Успение, 1 ноября - День всех святых, 4 ноября - День национального единства, 8 декабря - Непорочное зачатие, 25 декабря - Рождество, 26 декабря - День святого Стефана. Праздник с переменной датой - Пасхальный понедельник.

Валюта – денежная единица: евро. Обмен валюты можно произвести в банках, в гостинице (курс не очень выгодный), в аэропорту. Удобно пользоваться кредитными картами. Банки закрыты по субботам и воскресеньям, а в будние дни они работают с 8.30 до 13.30 и с 15.00 до 16.30. Обменные пункты имеют более удобное расписание работы, но при обмене обращайте внимание на величину взимаемых комиссионных.

Работа банков, магазинов

Магазины работают с понедельника по субботу 8.00 - 20.00. Некоторые открыты и в воскресенье. Обеденные перерывы, как правило, с 13.00 до 15.30. Некоторые, ориентированные на туристов магазины, универмаги и супермаркеты работают и по воскресеньям. Распространена система сезонных скидок, особенно зимой и летом. С 7 января и с середины июля в Италии тотальная распродажа. TAX-FREE в большинстве крупных и известных магазинов.

Церкви, музеи: большинство церквей открыты с раннего утра до 12.00 или 12.30, затем они закрываются на 2-3 часа, вновь открываются днем и остаются открытыми для посещения до 19.00 или даже позднее. Основные соборы и базилики, в том числе собор Святого Петра, открыты весь день. Заранее заготовьте монеты для автоматов, включающих освещение церковных интерьеров. Рассматривать роспись на потолках и куполах церквей удобно через бинокль. При всем либерализме итальянцев вас не пустят в церковь или в собор в шортах и слишком открытых платьях.

Выходной день для музеев, как правило, - понедельник (кроме музеев Ватикана). Часы работы музеев различны и зависят также от времени года.

Телефон

Звонки в Россию: 007 + код города + номер абонента.

Звонки в Италию из России: 8-10-39 + код города, начиная с "0" + номер абонента.

Звонки в Италии между городами: обязательно набирайте "0" перед кодом.

Перед номером мобильного телефона "0" не набирается.

Если вы звоните из гостиницы или частной квартиры, помните, что льготный тариф с 18.30 до 22.00. Самый дешевый с 22.00 до 8.00.

Общественный транспорт

В Италии хорошо развита сеть междугородних перевозок. Для передвижения удобны поезда и автобусы. Особенной популярностью пользуются суперскоростные поезда «Eurostar».

В Риме, Милане, Неаполе, Генуе и Катании есть метро. Билеты на трамваи и автобусы продают в табачных и газетных киосках. Один билет разрешает поездки на всех видах общественного транспорта (метро, автобус, трамвай) с пересадками в течение 75-90 минут после того, как вы его прокомпостировали. «Поймать» такси на улице очень сложно. Надо отправиться на специальную стоянку или вызвать машину по телефону из отеля, бара, магазина.

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел. +7-495-933-09-58 пн.-пт. 10:00-19:00, сб. 11:00-17:00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки +7-495-933-09-58, +7 903 272 44 88

Кухня

Итальянскую кухню любят во многих странах мира. Это, прежде всего, паста, пицца, кофе. В каждой области свои типичные блюда и вина. Общим словом паста в Италии называют огромное количество изделий из теста, которые имеют сотни названий и вкусовых оттенков. Итальянские вина имеют отличную репутацию еще с античных времен.

Чаевые необязательны. Но если Вы остались довольны сервисом, то принято оставлять 5-10% от суммы счета. В Италии принято давать чаевые официантам, носильщикам, таксистам, горничным и т. д.

Электричество - 220 V, но иногда встречается и 125 V (обычно напряжение указано на розетке или возле нее), 50 Гц. Возможно несоответствие между вилкой российских бытовых приборов и компьютеров и итальянскими розетками. В этом случае необходим переходник.

Система мер и весов - метрическая (метры и килограммы).

Документы, необходимые для поездки в Италию

1. Паспорт с визой. Каждый турист, в т.ч. и ребенок, выезжающий в Италию, должен иметь заграничный паспорт с проставленной шенгенской визой. Виза разрешает пребывание в Италии строго в период поездки. Для детей, вписанных в паспорт родителей старого образца (до 01.03.2010), выдается отдельная виза, которая клеивается в паспорт отца или матери. Напоминаем, что туроператор не несет ответственности, если службой пограничного контроля паспорт клиента будет признан недействительным для выезда за рубеж. В случае утери паспорта на территории Италии следует обращаться в полицию и Посольство РФ (Рим) или Консульства РФ (Генуя, Милан, Палермо).

2. Авиабилет. У каждого туриста должны быть на руках выездные документы (авиабилеты (в т.ч. электронные), ж/д билеты, ваучеры на размещение в отеле, трансфер и т.п.). В написании фамилии допускается до трех ошибок, не приводящих к ее искажению.

Ответственность перевозчика. Считаем необходимым подчеркнуть, что "Pac Group" не является перевозчиком. Мы заказываем и покупаем билеты в ряде компаний. При выписке билета заключается договор между перевозчиком и пассажиром, чья фамилия указана в билете.

Задержки рейсов (из-за погодных условий, по техническим причинам, забастовок и форс-мажорным обстоятельствам) случаются редко, тем не менее, иногда они могут привести к нарушению или изменению программы пребывания в Италии. Компания "Pac Group" не несет ответственность за подобные задержки. Также мы не несем ответственность за сохранность багажа во время авиаперелета.

При путешествии по Европе на поезде не забывайте компостировать билеты перед посадкой.

3. Несовершеннолетние дети. Если в поездку по Италии отправляются несовершеннолетние дети (до 18 лет) без родителей или с одним из родителей, то им необходимо иметь на руках нотариально заверенное разрешение от родителей, выданное на имя лица, сопровождающего ребенка (требуется на паспортном контроле при выезде из России). Если ребенок путешествует с одним из родителей, настоятельно рекомендуем иметь подобное разрешение от второго родителя.

4. Страховой полис и медицинская помощь.

Каждый турист обязан иметь медицинский страховой полис. В полис вписываются фамилии туристов и сроки их пребывания в Италии. Страховой полис содержит информацию на русском

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел. +7-495-933-09-58 пн.-пт. 10:00-19:00, сб. 11:00-17:00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки +7-495-933-09-58, +7 903 272 44 88

языке и правилах страхования медицинских расходов. Обязательно ознакомьтесь с условиями страхового договора перед поездкой.

Во время пребывания в Италии рекомендуем страховой полис постоянно иметь при себе. Напоминаем, что заболевания, связанные с беременностью и последствиями алкогольного опьянения, не являются страховыми случаями. При инфекционном заболевании туриста, администрация отеля имеет право потребовать его выселения из отеля.

Вызов скорой помощи в Италии (pronto soccorso) бесплатный.

При возникновении потребности в медицинской помощи следует немедленно позвонить в представительство Вашей страховой компании по телефону, указанному в полисе и сообщить следующие данные: фамилию, имя, дату рождения, номер страхового полиса. Представитель компании выяснит, что случилось, где Вы находитесь, разъяснит, как вести себя в данной ситуации и на какое возмещение вы можете рассчитывать, при необходимости направит к врачу. В этом случае визит к врачу и последующее лечение – оплачивает страховая компания; в некоторых случаях может возникнуть необходимость оплатить расходы за лечение на месте (только по согласованию со страховой компанией). В этом случае расходы, понесенные туристом по страховому случаю, возвращает московское представительство страховой компании после поездки при наличии подтверждающих документов.

Если турист самостоятельно обращается к врачу, то в этом случае надо быть готовым полностью оплатить его услуги на месте и не претендовать на полную компенсацию понесенных расходов страховой компанией.

5. Ваучеры. Ваучер – документ, подтверждающий забронированные и оплаченные на территории Италии услуги, такие как проживание, питание, трансферы, экскурсии. Перед поездкой на руки туристам выдаются необходимые ваучеры. На паспортном контроле могут попросить предъявить ваучер на размещение. При размещении в отеле необходимо предъявить ваучер и паспорт.

6. Вывоз валюты. В настоящее время установлен следующий порядок вывоза из РФ наличной иностранной валюты:

- вывоз суммы, не превышающей 10 000 долларов США - не требуется предоставление таможенным органам таможенной декларации;
- вывоз валюты от 10 000 долларов США – требуется представление таможенным органам письменной таможенной декларации с указанием суммы вывозимой валюты (2 экз);

Пересчет сумм иностранной валюты в суммы, эквивалентные долларам США, осуществляется с использованием курса российского рубля к иностранным валютам, установленного ЦБ РФ на дату таможенного оформления вывозимой валюты (2 экземпляра).

Прохождение границы и встреча с представителем компании в аэропорту Италии

1. При прохождении паспортного контроля необходимо предъявить паспорт с визой, могут попросить предъявить также: авиабилет, ваучер, денежные средства (наличные, тревел-чеки, кредитную карту).

2. Получение багажа. В зале прилета прочитайте на мониторах, в какой секции будет выдаваться багаж с Вашего рейса. Как правило, багаж появляется довольно быстро, тележки для багажа в аэропортах – бесплатно, либо за них требуется залог (1€).

В случае непредвиденных обстоятельств (проблемы с пограничной или таможенной службами, потеря багажа), следует связаться по телефону с представителем "Pac Group" в Италии по тому номеру, который указан в конце программы или в памятке, которые находятся в Вашем комплекте

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел. +7-495-933-09-58 пн.-пт. 10:00-19:00, сб. 11:00-17:00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки +7-495-933-09-58, +7 903 272 44 88

документов.

3. Встреча с представителем компании. После прохождения паспортного и таможенного контроля, пройдите в зал прилета (направление exit / uscita), где необходимо найти представителя нашей компании или принимающей итальянской фирмы под табличкой, указанной в Вашей программе или памятке. Для групповых туров, как правило, - табличка PAC-GROUP, для индивидуальных туров, как правило, табличка с фамилией туриста. Если Вы по каким-то причинам не можете найти табличку, и, соответственно, встречающего, следует связаться с представителем компании по тому номеру, который указан в конце программы для групповых туров и в ваучере на трансфер для индивидуальных туров.

Для индивидуальных туристов, не заказавших трансфер с сопровождением, услуги представителя в аэропорту не предусмотрены.

Размещение в отеле

При размещении в отеле необходимо предъявить ваучер. Расчетный час в большинстве отелей 12:00, однако, иногда номера могут быть готовы позднее (15:00–16:00), в этом случае вещи можно оставить в камере хранения отеля. В случае проблем с размещением обращайтесь к представителю компании на курорте (телефон в памятке или программе), в московский офис компании пон-пт 10:00-19:00, суб 11:00-17:00 московское время). В субботу и воскресенье дежурный телефонный номер кризис-менеджера +7-985-724-19-44.

При отъезде из отеля: расчетный час, как правило, 09:00 – 12:00. Не забудьте заблаговременно оплатить счета за дополнительные услуги в отеле: телефонные переговоры, пользование мини-баром, услуги прачечной, химчистки и т.п.):

Прежде, чем воспользоваться услугой, узнайте, сколько она стоит. В случае возникновения конфликтной ситуации с администрацией отеля или ресторана (например: отказ от оплаты услуг), представитель администрации имеет право действовать в соответствии с итальянскими правилами и законами.

В итальянских гостиницах нет гладильных комнат, пользование утюгом в номерах категорически запрещено. Прежде, чем сдать вещи в прачечную узнайте срок выполнения заказа (как правило, не менее 24 часов).

Отели часто занимают исторические здания, номера одинаковой категории могут быть разными по планировке, размеру и т.д. Заказывая одноместный номер, имейте в виду, что Вы доплачиваете и немалую сумму, только за «одинокость», и эти номера значительно меньше стандартного двухместного номера.

Питание

Изменение меню во время завтраков и ужинов по просьбе туриста, а также заказ дополнительных блюд и напитков оплачивается самим туристом дополнительно. Заранее настройтесь на специфику итальянской кухни. В городских отелях Италии завтрак традиционно «континентальный». В Италии принято обильно ужинать, россиянам итальянский ужин, скорее, напоминает обед из трех блюд. Напитки в стоимость ужина не входят, кроме специальных ужинов, оговоренных в программе тура.

Экскурсии и трансферы

Групповые экскурсии и трансферы: заказанные и оплаченные услуги, такие как трансферы, экскурсии предоставляются туристу только в указанное в программе или ваучере время, которое мо-

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел. +7-495-933-09-58 пн.-пт. 10:00-19:00, сб. 11:00-17:00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки +7-495-933-09-58, +7 903 272 44 88

жет конкретизироваться сопровождающим на месте в зависимости от конкретных обстоятельств (например: опоздание самолета, «пробки» на дорогах, поломка автобуса, болезнь экскурсовода).

Индивидуальные экскурсии и трансферы: на каждую индивидуальную услугу должен быть отдельный ваучер, в котором указывается день, время, место встречи, а также контактный телефон, по которому следует звонить при возникновении проблем и вопросов. Экскурсии в музеи: входные билеты оплачиваются на месте, ожидание в очереди вместе с гидом сокращает время экскурсии (длинные очереди в музеи Ватикана, Галерею Уфици).

Трансферы: Время ожидания в аэропорту составляет 1 час после времени посадки, согласно расписанию. При значительных задержках (более, чем на 1 час) трансфер может быть не предоставлен. Если Вы не можете найти встречающего с табличкой, просьба звонить по указанному в ваучере телефону. Услуги сопровождающего на трансфере – на русском языке, водитель на трансфере, как правило, помимо итальянского языка говорит на английском.

Внимание! При заказе туристами услуги «индивидуальный трансфер» время их ожидания водителем в аэропорту – 1 час после посадки самолета по расписанию. В случае задержки рейса или возникновения любых вопросов по оказанию услуги, в обязательном порядке необходимо позвонить по телефону, указанному в ваучере или в службу экстренной поддержки «ПАК 24». Если туристы самостоятельно принимают решение о покинуть место трансфера и не используют услугу, её стоимость не возвращается. За вещи, оставленные в автобусе, забытые в гостинице и других местах, ни сопровождающий группы, ни итальянские партнеры, ни администрация гостиниц, ресторанов, транспортных компаний, туристических фирм, ни компания "Pac Group" ответственности не несут.

Если у клиента во время тура возникла обоснованная претензия, для ее устранения следует обращаться к представителям компании в Италии, представителям принимающей итальянской фирмы или в офисы PAC GROUP в России.

Куда обращаться в экстренных ситуациях

Полезные телефоны в Италии

Телефон справочной – 100.

Карabinieri (военная полиция) - 112.

Полиция - 113.

Пожарная охрана - 115.

Итальянский автомобильный клуб (помощь автомобилистам) - 116.

Скорая помощь - 118 (если в районе, где вы находитесь, этот номер не действует, звоните 113).

Российские консульства:

Рим, Via Nomentana, 116; tel 06-442 35 625, 442 34 031, 442 34 149

Милан, Via Sant' Aquilino, 3; tel 02-487 07 301, 487 05 912, 487 50 432

Палермо, Via Orfeo, 18; tel 091-611 39 70

Генуя, Via Ghirardelli Pescetto, 16; tel 010-372 60 47, 372-63 04

Посольство РФ

Рим, Via Gaeta, 5; tel.: 06-49 41-681, 06-49 41 681, 06-49 41 649

Информация для иностранных туристов "Easy Italia" (в т.ч. и на русском языке)

из Италии тел: 039 03 90 39

из России тел: 8-10-39-039-03-90-39

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел. +7-495-933-09-58 пн.-пт.10:00-19:00, сб. 11:00-17:00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки +7-495-933-09-58, +7 903 272 44 88