

Памятка туристу. Италия

Уважаемые туристы!

Благодарим вас за доверие и выбор компании PAC GROUP в качестве партнера для поездки в Италию. Со своей стороны мы сделаем все возможное, чтобы от путешествия у вас остались самые приятные впечатления.

Просим вас в случае возникновения затруднений или непредвиденных ситуаций обращаться в нашу круглосуточную службу поддержки PAC24 по телефонам: +7 (495) 933-09-58 или +7 (903) 272-44-88.

Перед поездкой

Копии документов

Рекомендуем до отъезда сделать копии паспортов, включая страницу с визой.

Прибытие в аэропорт

В связи с частыми затруднениями на автодорогах и возросшей нагрузкой на аэропорты рекомендуем заблаговременно выезжать из дома и прибывать на регистрацию рейса как минимум за три часа до вылета.

Паспортный контроль

Для пересечения границы вы должны иметь при себе следующие документы: паспорт, распечатку электронного авиабилета, медицинский страховой полис, ваучер на размещение в отеле.

Если в поездку отправляются несовершеннолетние дети (до 18 лет) без родителей или с одним из родителей, то необходимо иметь 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, а также оригинал или нотариальную копию свидетельства о рождении.

Напоминаем, что туроператор не несет ответственности, если Служба пограничного контроля не выпустит ребенка за рубеж из-за отсутствия разрешения от родителей, или в случае, если паспорт туриста находится в стоп-листе по представлению Службы судебных приставов.

Таможенный контроль

В зоне таможенного контроля аэропортов существует два коридора: «красный» и «зеленый». Через красный проходят граждане, которые декларируют товары и денежные суммы в письменной форме, а через «зеленый» – те, кто не провозит ничего, подлежащего декларированию.

Вывоз валюты

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

- при вывозе суммы, не превышающей 10 000 €, не требуется предоставление таможенным органам таможенной декларации;
- при вывозе суммы, равной или превышающей 10 000 €, требуется предоставление таможенным органам письменной таможенной декларации (в 2 экземплярах) с указанием суммы вывозимой валюты.

Обязательному письменному декларированию подлежат дорожные чеки, в независимости от суммы, ценные бумаги. Драгоценные камни и металлы в любом виде и состоянии. Необходимо вносить в письменную декларацию предметы, оборот которых ограничен законом (оружие, наркотические средства, культурные ценности и т.п.)

Багаж

Разные авиакомпании устанавливают разные нормы провоза багажа. Поэтому настоятельно рекомендуем перед поездкой уточнить эту информацию у компании-перевозчика, которая будет выполнять ваш рейс, во избежание возможных проблем при регистрации на рейс и посадке в самолет.

Примечание:

В экстренных случаях:

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

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 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.

PAC GROUP не является авиаперевозчиком. Мы заказываем и покупаем билеты в ряде авиакомпаний. При выписке билета заключается договор между перевозчиком и пассажиром, фамилия которого указана в билете. Задержки рейсов (из-за погодных условий, технических причин, забастовок и форс-мажорных обстоятельств) случаются редко, тем не менее, иногда они могут привести к изменению программы вашего пребывания в Италии. Компания PAC GROUP не несет ответственности за задержки авиарейсов и за сохранность вашего багажа во время авиаперелета.

Прибытие в Италию

Разница во времени

Время в Италии может отличаться от времени вашего города. Чтобы определить разницу часовых поясов между Италией и вашим местом жительства в определенное время года, воспользуйтесь специализированными интернет-сайтами.

Таможенные правила

Бесплатно можно ввезти не более 200 сигарет или 100 сигарилл или 50 сигар или 250 г курительного табака, 1 литр спирта или алкогольных напитков с объемной долей спирта более 22% или неденатурированного этилового спирта с объемной долей спирта более 80%, или 2 литра спирта или алкогольных напитков с объемной долей спирта менее 22%, 4 литра вина и 16 литров пива, а также иных товаров стоимостью до 430 € (игрушки, духи, электронная аппаратура и др.).

На ввоз любой иностранной валюты ограничений нет.

Мясные и молочные продукты питания для ввоза в Италию запрещены.

Ветеринарный контроль

Домашние животные могут быть ввезены в Италию при наличии справки от ветеринара, действующего сертификата о сделанных прививках против бешенства и его официально заверенного перевода на итальянский язык.

Прививки животному должны быть сделаны не менее чем за 30 дней до въезда в страну, но не более чем за год до въезда.

В общественных местах собаки должны быть в наморднике.

Паспортный контроль

При прохождении паспортного контроля в Италии необходимо предъявить паспорт с визой. Кроме того, сотрудники пограничной службы могут попросить предъявить авиабилет, ваучер, денежные средства (наличные, кредитную карту).

Получение багажа

В зале прилета на информационных мониторах прочитайте, в какой секции будет выдаваться багаж с вашего рейса.

Выдача негабаритного багажа (детских и инвалидных колясок, спортивного снаряжения и др.) производится отдельно, в специальном секторе багажной зоны.

Пользование багажными тележками в аэропорту может быть платным. В Италии залог за их аренду составляет обычно 1 €.

Примечание:

Если ваш багаж не прибыл, обратитесь в службу lost&found аэропорта для оформления квитанции розыска. В ней укажите адрес, по которому следует доставить задерживающийся багаж.

Встреча с представителем компании

После прохождения паспортного, таможенного контроля и получения багажа пройдите в зал прилета, следуя по указателям Exit или Uscita.

Если в состав вашего тура входит групповой или индивидуальный трансфер – в зоне прилета аэропорта

В экстренных случаях:

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

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 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.

вас будет ожидать представитель PAC GROUP или принимающей фирмы. Чтобы найти его, ориентируйтесь на табличку с надписью PAC GROUP (для групповых трансферов) или с фамилией туриста, на которого был оформлен тур (для индивидуальных трансферов).

Примечание:

Если по каким-то причинам вы не можете найти встречающего, свяжитесь с представителем компании по телефонному номеру, указанному

- в конце распечатки с программой путешествия, вложенной в ваш пакет документов – для групповых туров;
- в ваучере на трансфер – для индивидуальных туров.

Трансфер аэропорт–отель

Представитель PAC GROUP или принимающей фирмы будет ожидать вас в аэропорту не более часа со времени посадки вашего рейса (согласно расписанию).

При значительных задержках туристов (более чем на 1 час) трансфер может быть не предоставлен.

Если по прилету в Италию туристы принимают решение отказаться от заказанного ранее трансфера, его стоимость не возвращается.

Представители PAC GROUP, сопровождающие трансферы, говорят на русском языке.

Туристам, путешествующим по групповым программам, рекомендуем сразу же при посадке в автобус сохранить контактные данные сопровождающего на маршруте или представителя PAC GROUP на курорте.

Примечание:

В случае задержки авиарейса за границу или возникновения непредвиденных обстоятельств (проблемы с пограничной или таможенной службами, потеря багажа, невозможность найти встречающего) – обязательно позвоните по телефону, указанному в конце распечатки с программой тура или в ваучере, либо свяжитесь со службой экстренной поддержки PAC24.

Во время путешествия

Размещение в отеле

- При размещении в отеле необходимо предъявить администратору паспорт и ваучер.
- Расчетный час заселения, как правило, не ранее 14:00 по мере готовности номеров.
- Багаж до заселения в номер можно оставить в камере хранения отеля.
- При размещении в отеле/резиденции/апартаментах администрация может потребовать банковскую карту для блокирования определенной денежной суммы в качестве депозита на время вашего проживания. Если сумма зарезервированного депозита не будет вами использована за время отдыха или будет потрачена лишь частично, то по международным стандартам в течение 28 суток после окончания вашего пребывания в отеле он разблокирует депозит.
- При возникновении проблем с размещением в отеле свяжитесь с представителем компании на курорте или службой PAC24.

Туристический налог/туристическая (курортная) такса

В итальянских городах и курортных зонах взимается туристический налог (курортная такса) за проживание в отелях и других принимающих структурах. Он не входит в стоимость тура или проживания и обязательно оплачивается туристами самостоятельно при заезде или выезде из отеля на стойке регистрации. Налоговые тарифы во всех городах и регионах, а также сроки их действия, устанавливаются местными администрациями и могут сильно различаться в зависимости от города и категории отеля. Обычно размер налога составляет от 1 до 7 € с человека за ночь и, как правило, не взимается с детей до 12 лет (информация приведена на 2017 г.).

Настоятельно рекомендуем вам перед путешествием самостоятельно уточнить актуальный размер налога в месте вашего отдыха.

В экстренных случаях:

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

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 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.

Услуги в отеле

Прежде, чем воспользоваться какой-либо услугой в отеле, узнайте, сколько она стоит. При возникновении конфликтной ситуации между администрацией отеля и гостем ее представители вправе действовать в соответствии с итальянскими правилами и законами, например, вызвать полицию, что приведет к довольно неприятным последствиям.

Прежде, чем сдать вещи в прачечную, узнайте срок выполнения заказа (как правило, не менее 24 часов).

Питание

Питание в отелях организовано следующим образом: завтрак – буфет, ужин – по меню. Завтрак-буфет не гарантирует наличия горячих блюд. Обычно они предлагаются на завтрак в отелях 4*, но не во всех.

В отелях категории 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 и предлагается в 2–3 вариантах.

Напитки во время ужина оплачиваются дополнительно (кроме специальных ужинов, оговоренных в программе тура).

При раннем выезде из отеля гостю должен быть предоставлен завтрак, упакованный в ланч-бокс, чтобы его можно было взять в дорогу. Эту услугу необходимо предварительно заказать на ресепшн. Как правило, накануне отъезда.

Не разрешается приносить в ресторан отеля еду и напитки, а также выносить еду и напитки из ресторана.

Изменение стандартного меню во время завтраков и ужинов в отеле по просьбе туриста, а также заказ дополнительных блюд и напитков оплачивается туристом дополнительно.

Перед путешествием в Италию настройтесь на специфику итальянской кухни. В Италии принято обильно ужинать, россиянам итальянский ужин, скорее, напоминает обед из трех блюд.

Выезд из отеля/апартаментов

При выезде из отеля расчетный час, как правило, устанавливается в промежутке с 09:00 до 12:00.

Не забудьте заблаговременно оплатить счета за пользование дополнительными платными услугами в отеле: телефонные переговоры, мини-бар в номере, прачечная, химчистка и т.п.

При освобождении апартаментов нужно помыть посуду, вынести мусор, снять и оставить на кровати постельное белье. Если финальная уборка и курортные таксы не включены в стоимость проживания, то накануне отъезда необходимо будет произвести оплату.

Примечание:

- В итальянских гостиницах нет гладильных комнат, и пользование утюгом в номерах категорически запрещено. Может быть наложен внушительный штраф.
- Во многих итальянских отелях и апартаментах нет услуги круглосуточной регистрации. Поэтому, покидая отель в вечернее время, берите с собой ключи от номера (они же открывают входные двери отеля) либо возвращайтесь в отель до определенного времени, оговоренного администрацией. Если вы прилетаете в Италию вечерним рейсом и добираетесь до отеля самостоятельно, без представителя PAC GROUP, заранее предупредите его по телефону о позднем заселении и уточните процедуру получения ключей.
- Отели часто размещаются в исторических зданиях. В них номера одинаковой категории могут различаться по площади, планировке и т.д.
- Напряжение в электросетях Италии составляет 220 V (обычно напряжение указано на розетке или возле нее), 50 Гц. Возможно несоответствие между вилок российских бытовых приборов и компьютеров и итальянскими розетками (тип L – три штырька в ряд). В этом случае понадобится переходник.

Деньги и покупки

Денежная единица Италии – €.

Для оплаты покупок и получения наличных в банкоматах лучше пользоваться кредитными картами. Следует

В экстренных случаях:

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

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 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.

помнить, что в Италии все покупки, дороже 999 €, оплачиваются только по банковской карте.

Банки в Италии закрыты по субботам и воскресеньям, а в будние дни они работают с 08:30 до 13:30 и с 15:00 до 16:30.

Наличные деньги можно разменять в аэропорту (особенно, если ваш рейс прилетает в выходные, когда банки не работают), на железнодорожных вокзалах в больших городах, в специальных обменных автоматах и в банках.

Самый выгодный курс обычно предлагается в банках и обменных пунктах. Рестораны и магазины, как правило, деньги не обменивают.

При обмене валюты обращайте внимание не только на курс, но и на процент, взимаемый за операцию. Для обмена большой суммы выбирайте пункты обмена, где вместо процента за обмен берется фиксированная сумма.

Магазины

Стандартный график работы магазинов – с понедельника по субботу с 10:00 до 19:00. Обеденные перерывы, как правило, с 12:30 или с 13:00 до 15:30 или до 16:00. Большинство магазинов закрыты в понедельник в первой половине дня и открываются после обеда. Некоторые, ориентированные на туристов магазины, универмаги и супермаркеты работают и по воскресеньям. В праздничные дни, такие как Рождество, Феррагосто и др., магазины закрыты.

В Италии распространена система сезонных скидок, особенно зимой и летом.

Летом, как правило, дата начала распродаж – первая суббота июля. Зимой распродажи начинаются обычно с 5–7 января. Продолжительность зависит от области, в среднем, это – 45–60 дней.

Оформление TAX-FREE

Оформление TAX-FREE существует в большинстве магазинов Италии (на входе должна быть соответствующая табличка).

Возврат налога осуществляется, начиная с суммы 154,94 €.

Для оформления TAX-FREE получите в магазине специальный чек-фактуру (fattura или Tax Free Shopping Cheque) с указанием данных паспорта, вашего домашнего адреса, суммы, подлежащей возмещению. Фактура должна быть подписана вами. Затем поставьте штамп в аэропорту на таможне в специальном офисе и приготовьте купленный товар для досмотра таможенником. Получите наличные деньги или зачисление на карту в пункте Cash refund соответствующего бренда в аэропорту. Если в аэропорту нет пункта Cash refund либо вы по какой-либо причине не можете воспользоваться его услугами – отправьте бланки по почте в адрес компании бренда, вписав в них номер своей кредитной карты.

Посещение храмов

Большинство населения Италии – католики. Как правило, церкви открыты с раннего утра до 12:00 или 12:30, затем они закрываются на 2–3 часа, вновь открываются в дневное время и остаются открытыми для посещения до 19:00.

Собор Святого Петра в Риме открыт по графику: октябрь–март с 07:00 до 17:30, апрель–сентябрь с 07:00 до 19:00.

При всем либерализме итальянцев вас не пустят в церковь или в собор в шортах или слишком открытых платьях. Колени и плечи должны быть закрыты.

Музеи

Выходной день в музеях, как правило, понедельник (кроме музеев Ватикана). Часы работы музеев различны и зависят от времени года. В популярные музеи очень большие очереди, а в такие как Галерея Боргезе, церковь Санта-Мария-делле-Грацие с фреской Леонардо да Винчи «Тайная вечеря» и т.д. билеты надо приобрести через интернет за несколько месяцев.

В экстренных случаях:

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

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 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.

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 Богородицы, 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.

Телефонная связь

Звонки в Россию из Италии: 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.

Рекомендуем перед поездкой в Италию подключить на вашем мобильном телефоне международный роуминг и специальную услугу для удешевления звонков в роуминге, предлагаемую вашим оператором связи.

Общественный транспорт

В Риме, Милане, Неаполе, Генуе и Катании есть метро.

Почти в каждом итальянском городе есть разветвленная сеть маршрутов общественного транспорта. Режим его работы обычно с 05:00–06:00 до 22:00–24:00. Перерывы в расписании составляют около 10–15 минут.

Билеты на трамваи и автобусы продаются в табачных и газетных киосках.

С помощью одного билета можно передвигаться на всех видах общественного транспорта (метро, автобусе, трамвае) с пересадками в течение 75–90 минут. Время отсчитывается с момента компостирования проездного документа.

Путешествуя по Италии на поезде или в городском автобусе, а также на речном трамвайчике «вапоретто» в Венеции, не забывайте компостировать билеты перед посадкой.

«Поймать» на улицах Италии такси невозможно. Чтобы взять машину, нужно дойти до специальной стоянки или вызвать такси по телефону из отеля, бара, магазина.

Автомобильные парковки

В центре большинстве туристических городов Италии есть оборудованные автостоянки. Они отмечены соответствующими знаками и цветовой разметкой на дороге. Цвет разметки означает тип парковки. В большинстве муниципалитетов белым цветом размечены бесплатные места, синим – платные, желтым – места для людей с ограниченными физическими возможностями. Правила парковки в каждом конкретном месте указываются на установленных здесь знаках. На них обозначено, в какие временные периоды парковка является платной и бесплатной, указан часовой тариф и минимальная к оплате сумма.

Рядом с платными парковками располагаются автоматы или киоски, где можно приобрести парковочные талоны. После покупки их нужно положить на панель под лобовое стекло автомобиля.

Для того, чтобы поставить автомобиль на парковке, размеченной белыми линиями и предоставляющей право бесплатной стоянки в определенное время, нужно воспользоваться специальным парковочным диском (disco orario). Его можно приобрести на АЗС или в табачном ларьке. На диске необходимо установить время начала парковки и также положить его под лобовое стекло автомобиля, чтобы его могла увидеть парковочная полиция.

Кухня

Итальянская кухня любима многими. В каждом регионе есть свои типичные блюда, продукты и вина. У итальянских вин отличная репутация. Особенно ценятся вина категории DOCG, DOC, IGT.

Если вы хотите попробовать настоящую пиццу, лучше делать это в заведениях, где ее готовят при

В экстренных случаях:

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

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 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.

посетителях в специальных печах и на дровах (forno a legna).

Рестораны

На обед рестораны открыты примерно с 12:30 до 14:30 (но, как правило, кухня закрывается в 14:00, поэтому заказ нужно сделать до этого времени).

На ужин – с 19:00-19:30 и работают приблизительно до 23:00.

Чаевые

Давать чаевые в Италии необязательно, однако они являются частью общеїпейской культуры и признаком хорошего тона. Если вы остались довольны сервисом, оставьте в качестве благодарности 5–10% от суммы счета.

В Италии принято давать чаевые официантам, носильщикам, таксистам, горничным и т.д. Что касается чаевых для водителя экскурсионного транспорта – они также необязательны. Все зависит от вашего желания и конкретных ситуаций. Если за время путешествия у вас возникли серьезные претензии к работе водителя, можно чаевых не оставлять. Если же вы хотите их оставить – общепринятый размер вознаграждения составляет 1–2 € с человека за каждый день поездки. Водитель на маршруте выполняет, как правило, и дополнительную работу (загрузка-разгрузка багажа), которая не входит в его обязанности. Кроме того, собранные туристами «чаевые» делятся и на механиков, следящих за техническим состоянием автобуса, и на уборщиков (после каждого недельного маршрута требуется химчистка салона) и т.д. Поэтому не стоит рассматривать чаевые как дополнительное средство обогащения.

Экскурсии и трансферы

Групповые. Заказанные и оплаченные услуги, такие, как трансферы и экскурсии, предоставляются туристу только в указанное в программе или ваучере время. Оно может корректироваться сопровождающим группы на месте в зависимости от конкретных обстоятельств: опоздание самолета, «пробки» на дорогах, поломка автобуса, болезнь экскурсовода.

Индивидуальные. На каждую индивидуальную услугу вам должен быть выдан отдельный ваучер с указанием даты, времени и места встречи, а также контактного телефона, по которому следует звонить при возникновении проблем и каких-либо вопросов.

Настоятельно рекомендуем заказывать экскурсии как можно раньше, т.к. на популярных маршрутах может не хватить мест в автобусе для тех, кто решил поехать в последний момент.

Сроки аннуляции и штрафные санкции за нее просим уточнять у менеджера в момент бронирования.

Во время экскурсий в музеи входные билеты нужно оплачивать на месте.

На все экскурсии рекомендуем удобную обувь без каблука, головной убор, зонтик, фотоаппарат и питьевую воду.

На экскурсии, предусматривающие посещение соборов и церквей, нужно приходить в соответствующей одежде: должны быть закрыты плечи и колени.

Турист, не явившийся (или опоздавший) на экскурсию, не имеет права на денежную компенсацию и перенос экскурсии на другую дату.

Медицинский страховой полис и врачебная помощь

Для выезда за границу каждый турист обязан иметь медицинский страховой полис. В него вписывается фамилия туриста и сроки его пребывания в Италии. Страховой полис содержит информацию на русском языке о 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, последствиями алкогольного или наркотического опьянения, не

В экстренных случаях:

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

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 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.

являются страховыми случаями.

При возникновении у туриста инфекционного заболевания администрация отеля вправе потребовать его высылки и перемещения в госпиталь.

Вызов скорой помощи в Италии (prontosoccorso) бесплатный.

Для обращения за медицинской помощью следует позвонить в представительство вашей страховой компании по телефону, указанному в полисе, и сообщить следующие данные: фамилию, имя, дату рождения застрахованного, номер страхового полиса. Представитель сервисной медицинской службы выяснит, что случилось, где вы находитесь, разъяснит, как вести себя в данной ситуации, на какое возмещение вы можете рассчитывать, и при необходимости направит к врачу. В этом случае врачебный осмотр и последующее лечение оплачивает страховая компания.

В некоторых случаях может понадобиться оплатить лечение на месте. Делается это только по согласованию со страховой компанией. В подобной ситуации расходы, понесенные туристом по страховому случаю, возвращает представительство страховой компании после возвращения туриста домой (при наличии подтверждающих документов).

Если турист обращается к врачу самостоятельно, минуя страховую компанию, то все расходы на оплату медицинских услуг он несет лично и не может претендовать на их полную компенсацию страховщиком.

Горнолыжникам и сноубордистам

- Ски-пассы вы можете приобрести предварительно перед поездкой в турагентстве или на курорте через представителя PAC GROUP. Также через представителя компании можно забронировать услуги горнолыжных инструкторов и оформить прокат снаряжения. На курортах ски-пассы продаются в кассах на нижних станциях подъемников и через интернет.

- Доставка багажа при заказе группового трансфера в составе горнолыжного тура гарантируется только до курорта, но не до дверей отеля. Это связано с тем, что в разгар сезона движение автотранспорта на некоторых горнолыжных курортах ограничивается. Кроме того, многие отели и резиденции расположены на склоне, куда автобус не всегда может подъехать. В этом случае вам придется пройти до отеля пешком.

Личная безопасность

Для того чтобы путешествие в Италию запомнилось вам только с лучшей стороны, рекомендуем соблюдать следующие правила безопасности:

- Не оставляйте без присмотра свой багаж в местах массового скопления людей (аэропорты, остановки общественного транспорта, поезда, автобусы, вокзалы, стадионы, магазины и т.п.). В соответствии с местными законами, оставленные без присмотра чемоданы, сумки, пакеты могут быть изъяты для досмотра с возможным дальнейшим уничтожением, а на владельцев багажа может быть наложен внушительный штраф.

- Не оставлять на виду ценные вещи. В том числе в отеле, ресторане, на сиденьях в автобусе и автомобиле. Храните их только в сейфе в номере или на ресепшн (пусть даже за небольшую плату). За вещи, оставленные в номере, отель ответственности не несет. Исключение – исчезновение ценных вещей из сейфа при явных следах взлома (в пределах отельной страховки).

- Не занимайте места, поставив на стол или стул сумку, положив телефон, ключи от номера и т.п.

- Особо внимательно относиться к документам: держать их либо в сейфе, либо при себе. Без особой надобности паспорта с собой не носите. Используйте копии.

- Опасайтесь карманников, особенно в местах большого скопления людей и в общественном транспорте.

- Не покупайте у уличных торговцев заведомый фальсификат. По законам Италии вы можете быть оштрафованы за содействия сбыту фальсифицированных изделий.

- Курение в общественных местах и в номерах отелей в Италии запрещено. Пользуйтесь только специально

В экстренных случаях:

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

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 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.

отведенными и оборудованными для этого местами. Штрафы за курение в неполюженном месте составляют 250 и более €.

Возвращение домой

Если вы путешествуете самостоятельно, рекомендуем приезжать в аэропорт как минимум за три часа до вылета, особенно если планируете пройти процедуру TAX-FREE и посетить магазины DUTY FREE. Помните, что если вы приобрели товар в европейской стране, не входящей в ЕС, получить возврат TAX-FREE в Италии будет невозможно.

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

Экстренные и справочные телефоны

- Служба экстренной поддержки туристов PAC GROUP – PAC24: +7 (495) 933-09-58 или +7 (903) 272-44-88.
- Представитель компании на курорте (номер телефона в программе тура или ваучере).
- Московский офис PAC GROUP: +7 (495) 933-09-50, пн.–пт. 10:00–19:00, сб. 11:00–17:00 (московское время).

Телефоны итальянских экстренных и справочных служб

- Телефон справочной – 100.
- Карабинеры (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).

Информационная служба для иностранных туристов

Информация для иностранных туристов Easy Italia (в том числе и на русском языке) из Италии – тел.: 039-03-90-39, из России тел.: (8-10-39) 039-03-90-39.

Российские консульства в Италии

- Рим, Via Nomentana, 116; tel.: (8-10-39-06) 442 35 625 – в будние дни с 08:00 до 12:00, (8-10-39-06) 494 16 80; 494 16 81; 494 16 49 – с 19:00 до 08:00.
- Милан, Via Sant' Aquilino, 3; tel.: (8-10-39-02) 487-50-432, 487-05-912, 02-487-06-041.
- Палермо, Via Orfeo, 18; tel.: (8-10-39-091) 684-21-21.
- Генуя, Via Ghirardelli Pescetto, 16; tel.: (8-10-39-010) 372-60-47, 372-63-04.
- Посольство РФ. Рим, Via Gaeta, 5; tel.: (8-10-39) 494-16-80, 494-16-81, 494-16-83.

Что делать если

Задерживается авиарейс в Италию

В случае задержки авиарейса или возникновения непредвиденных обстоятельств (проблемы с пограничной или таможенной службами) следует обязательно позвонить по телефону, указанному в конце распечатки с программой тура или в ваучере, либо связаться со службой экстренной поддержки PAC24.

Если вы летите в Италию по билетам, приобретенным самостоятельно, и ваш рейс задерживается – обязательно сообщите об этом в службу PAC24.

Опаздываете на трансфер аэропорт–отель

Если вы опаздываете на трансфер по объективным причинам: задержка авиарейса, проблемы с пограничной или таможенной службами, потеря багажа, невозможность найти встречающего – обязательно позвоните по телефону, указанному в конце распечатки с программой тура или в ваучере, либо свяжитесь со службой экстренной поддержки PAC24.

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).
 В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 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.

Не можете найти встречающего в аэропорту

Если в состав вашего тура включен групповой или индивидуальный трансфер, и вы по каким-то причинам не можете найти встречающего, свяжитесь с представителем компании по телефонному номеру, указанному в конце распечатки с программой тура или в ваучере на трансфер (для индивидуальных туров).

Возникли проблемы с размещением в отеле

При возникновении проблем с размещением в отеле свяжитесь с представителем компании PAC GROUP на курорте или службой PAC24.

Вы не можете явиться/опаздываете на заказанную экскурсию

Предупредите сопровождающего группы или гида на курорте.

Потеряли паспорт, документы

При утере паспорта необходимо лично обратиться в Консульство за справкой. Вам понадобятся копии документов, удостоверяющих ваше российское гражданство, фотографии, а в некоторых случаях – свидетельство как минимум двух граждан России, знакомых с вами лично. Имейте в виду, что процедура получения справки об утере паспорта небыстрая и очень затратная (задержка в Италии влечет дополнительные расходы на новый авиабилет, отель, переезды).

При потере ваучеров или других документов по туру (кроме паспорта) мы можем выслать их в отель или нашему представителю на курорте (если он там присутствует) для передачи туристам.

Пропали личные вещи

Если пропали ваши личные вещи, в первую очередь необходимо поставить об этом в известность представителей компании PAC GROUP или службу PAC24, а также руководство отеля – в письменной форме.

Случился медицинский страховой случай

При возникновении медицинского страхового случая позвоните в представительство страховой компании по телефону, указанному в полисе, и сообщить следующие данные: фамилию, имя, дату рождения застрахованного, номер страхового полиса. Представитель сервисной медицинской службы выяснит, что случилось, где вы находитесь, разъяснит, как вести себя в данной ситуации, на какое возмещение вы можете рассчитывать, и при необходимости направит к врачу.

В экстренных случаях:

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

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 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.