

ПАМЯТКА ТУРИСТУ

Московское речное пароходство благодарит Вас за то, что Вы выбрали нашу компанию для организации Вашего отдыха!

Просим внимательно ознакомиться с указанной ниже информацией при подготовке и совершении Вашего круиза (тура) на теплоходе:

Документы, необходимые для круиза

Посадка на борт теплохода производится при наличии посадочного талона (выдается только при оплате 100% стоимости тура), документов, указанных в посадочном талоне, удостоверяющих личность туриста (паспорт, свидетельство о рождении и пр.), путевки или договора. В случае, если в круиз идут несовершеннолетние туристы, то размещение таких туристов осуществляется на основании документов, удостоверяющих их личность, личность находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на совершение тура.

Отсутствие у туриста вышеуказанных документов является основанием для отказа в посадке на борт теплохода (оказания иных услуг в рамках тура).

Посадка на борт теплохода

Посадка и регистрация туристов на борту теплохода начинается за 2 часа до отправления теплохода. Все туристы должны находиться на борту теплохода не менее чем за 10 минут до отправления. Окончательное время отправления теплохода можно уточнить за несколько дней до начала круиза на сайте Компании www.mosturflot.ru или у любого менеджера Компании по телефону +7 (495) 221-72-22 (офисы в городе Москве), +7 (812) 22-17-222 (офис в городе Санкт-Петербург).

Ответственность за несвоевременное прибытие туриста на теплоход Компания не несет. При опоздании или неявке туриста на посадку на теплоход по любым причинам тур аннулируется.

Компания рекомендует приобретать железнодорожные и авиабилеты с запасом времени и/или возможностью их возврата на случай изменения маршрута, задержки отправления или прибытия теплохода.

Особенности совершения круиза

При приобретении тура заказчик должен оценить возможности своего здоровья и здоровья лиц, которые желают направиться в круиз, чтобы состояние здоровья не помешало путешествию. При необходимости заказчик и/или лица, которые желают направиться в круиз, особенно лица имеющие хронические заболевания, должны обратиться к врачу за получением компетентного заключения. Компания оставляет за собой право отказать в совершении круиза в связи с отсутствием возможности оказания своевременной специализированной медицинской помощи.

Не рекомендуем отправляться в круиз лицам, нуждающимся в лечении и/или постоянном медицинском наблюдении. Теплоход (каюты, места общего пользования, открытые палубы, трапы), причалы не приспособлены для передвижения по ним лиц с нарушением функций опорно-двигательного аппарата.

При бронировании круиза, заказчик тура должен предоставить Компании информацию о заболеваниях, а также о заболеваниях лиц, которые желают направиться в круиз в случаях,

если наличие или обострение данных заболеваний может являться препятствием для осуществления круиза. заполнив специальную анкету, которая по запросу предоставляется Компанией.

После получения специальной анкеты Компания, исключительно в соответствии с действующими требованиями безопасности, в кратчайшие сроки проводит тщательную оценку конкретных потребностей лица, которое желает совершить круиз и принимает решение о возможности или невозможности предоставления безопасных услуг такому лицу.

Компания вправе отказать в заключении договора о реализации туристского продукта инвалиду или лицу с ограниченными физическими возможностями исходя исключительно из соображений безопасности такого лица.

Компания вправе отказать в посадке на борт теплохода больному, инвалиду или лицу с ограниченными физическими возможностями исходя исключительно из соображений безопасности такого лица.

Ответственность за извещение Компании о своем состоянии здоровья лежит на лице, которое желает направиться в круиз/туристе.

Женщины со сроком беременности на момент окончания круиза менее 23 недель должны обратиться в медицинское учреждение и предоставить справку, подтверждающую, что отсутствуют противопоказания в совершении круиза с учетом его дат и особенностей.

Если срок беременности на момент круиза превышает 23 недели, Компания не рекомендует совершать круизы, в связи с особенностями некоторых маршрутов, а также оставляет за собой право отказать в совершении круиза в связи с отсутствием возможности оказания своевременной специализированной медицинской помощи.

Ответственность за извещение Компании о своем состоянии и сроке беременности лежит на лице, которое желает направиться в круиз/туристе.

Капитан теплохода

Капитан является единоначальником на теплоходе, поэтому все туристы обязаны подчиняться распоряжениям капитана в пределах его полномочий. Решения капитана по вопросам обеспечения безопасности плавания являются окончательными и обязательными для туристов, находящихся на борту теплохода.

Директор круиза

На протяжении всего круиза туристов сопровождает Директор круиза. Он является полномочным представителем Компании (туроператора) на теплоходе в части экскурсионного и развлекательного обслуживания. В его функции входит: организация экскурсионного обслуживания по программе круиза, организация развлекательной программы на протяжении всего путешествия, подготовка и размещение информации о всех мероприятиях, проводимых на борту теплохода, помощь туристам при возникших проблемах, опрос туристов о качестве оказываемых услуг с выработкой корректирующих мероприятий по устранению недостатков и иное.

Отель-менеджер

Отель-менеджер является полномочным представителем Компании (туроператора) на теплоходе в части сервисного обслуживания. В функции отель-менеджера входит организация регистрации туристов во время посадки, разрешение вопросов туристов, возникающих в течение круиза, в том числе связанных с техническим содержанием кают, уточнением различного рода информации для туриста, замена каюты, контроль уровня удовлетворения туристов сервисным обслуживанием на борту, контроль соблюдения санитарно-эпидемиологических требований при уборке кают и общественных зон теплохода, соблюдение установленных стандартов Компании и иное.

В стоимость круиза включено

- размещение в каюте в соответствии с выбранной Вами категорией;
- питание в ресторане на борту теплохода;
- развлекательная программа на протяжении всего путешествия;
- экскурсионное обслуживание по программе круиза (за исключением дополнительных экскурсий, не входящих в турпродукт и приобретаемых туристом по своему усмотрению).

В стоимость круиза не включено

- дополнительные экскурсии;
- алкогольные и другие напитки на борту теплохода (в зависимости от программы круиза и/или категории каюты, Компанией могут быть предоставлены определенные алкогольные и другие напитки);
- затраты, связанные с переездом до места посадки на борт теплохода (начала круиза) и от места высадки (окончания круиза);
- сувенирная продукция;
- услуги СПА-центра (при наличии на борту теплохода);
- плановая медицинская помощь;
- услуги по стирке и глажке белья;
- чаевые.

Замена каюты

Компания оставляет за собой право заменить каюту, указанную в путевке или договоре, на аналогичную или каюту более высокой категории без доплаты, либо более низкой категории с возвратом разницы в стоимости кают, либо вернуть стоимость оплаченного турпродукта.

Питание на борту

На борту теплохода предусмотрено трехразовое питание в ресторане (завтрак, обед, ужин) в одну или две смены. Время может варьироваться в зависимости от теплохода и маршрута круиза. В день начала/окончания круиза питание предоставляется в зависимости от времени отправления/прибытия теплохода. В случае если время проведения экскурсии совпадает со временем приема пищи, туристам может предоставляться питание в ресторанах/кафе за пределами борта теплохода или выдается «сухой паек».

Диетическое питание на борту теплохода не предусмотрено. При приготовлении отдельных категорий блюд в качестве составляющего ингредиента (составной части) может быть использован алкоголь.

Рассадка по салонам ресторанов теплохода может варьироваться в зависимости от теплохода, маршрута следования, количества туристов в круизе. Распределение мест в ресторане происходит во время посадки и регистрации туристов на борту теплохода.

Алкогольные и безалкогольные напитки, приобретенные за пределами баров и ресторанов теплохода, продукты, приобретенные не на борту теплохода (за исключением детского питания), запрещается проносить и употреблять в ресторанах, барах теплохода и иных общественных местах.

Экскурсионная программа

Экскурсионная программа по программе круиза, указана в Приложении № 3 к Договору о реализации туристского продукта, опубликована на сайте Компании www.mosturflot.ru, а также размещается на информационном стенде теплохода в первый день тура.

В дополнение к основной программе туристу могут быть предложены экскурсии, которые не входят в стоимость путевки и оплачиваются отдельно.

Правила поведения на борту теплохода и в портах захода

Теплоход является транспортным средством повышенной опасности. Любое нарушение правил личной безопасности, требований транспортной безопасности, может привести к возникновению опасности для жизни и здоровья туриста и иных лиц, находящихся на борту теплохода.

На основании Федерального закона № 16-ФЗ от 09.02.2007 «О транспортной безопасности» вводится порядок прохода на теплоход и нахождение туристов на борту теплохода:

- допуск туристов на теплоход осуществляется в специально оборудованных местах для посадки/высадки пассажиров (туристов);
- туристы обязаны выполнять требования экипажа теплохода и сотрудников транспортной безопасности, выполняющих обязанности по обеспечению транспортной безопасности судна, в части касающейся порядка допуска на теплоход и проведения досмотра туристов и проносимого на борт багажа. В соответствии с пунктом 12 статьи 12.2 Федерального закона № 16-ФЗ от 09.02.2007 «О транспортной безопасности» отказ туриста от досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности является основанием для расторжения договора в одностороннем порядке;
- перемещение по теплоходу ограничивается судовыми правилами. Доступ пассажиров запрещен на критические элементы теплохода, технологический сектор Зоны Транспортной Безопасности (далее ЗТБ), в проходы, помещения и выгородки используемые экипажем теплохода и обслуживающим персоналом, двери, люки и горловины, которые имеют специальную маркировку и таблички с предупредительными надписями: «ВХОД ВОСПРЕЩЕН», «ДЛЯ ПЕРСОНАЛА».

На протяжении всего круиза турист должен соблюдать правила личной безопасности, требования транспортной безопасности, требования внутреннего распорядка и выполнять все распоряжения экипажа теплохода и директора круиза, придерживаться общепринятых норм поведения как на борту теплохода, так и во время экскурсий, не допускать действий, которые могут привести к возникновению опасности для жизни и здоровья или угрожать сохранности имущества туристов или судового имущества;

Турист должен не допускать действий, препятствующих проведению экскурсионных или культурно-развлекательных мероприятий, следить за своими личными вещами как на борту теплохода, так и во время экскурсий.

Турист, мешающий своим поведением отдыху других туристов и/или нарушающий порядок, может быть снят с борта теплохода в ближайшем порту (ближайшей стоянке теплохода) без компенсации не оказанных услуг и оплаты проезда до места проживания.

В целях обеспечения транспортной безопасности и выявления нарушителей, на теплоходе ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

Во время тура необходимо соблюдать правила пожарной безопасности. В случае обнаружения пожара или его признаков на борту теплохода необходимо незамедлительно сообщить о факте возгорания или задымления любому члену экипажа.

Индивидуальные спасательные жилеты находятся в каждой каюте. При общесудовой тревоге туристы обязаны не поддаваться панике, занять каюты согласно посадочным талонам, тепло одеться, надеть спасательные жилеты и неукоснительно выполнять указания, поступающие по радиотрансляционной сети от капитана теплохода (лица, его замещающего) и директора круиза. В случае перебоев в работе радиотрансляционной сети держать дверь каюты открытой и внимательно слушать команды, подаваемые членами экипажа.

Турист несет ответственность за нарушение установленных требований транспортной безопасности, правил поведения на борту, а также причинение ущерба имуществу Компании.

Турист несет ответственность за имущество Компании переданное ему в пользование на время круиза (в том числе за аудиогиды, зонты и т.п.) в случае их утраты или повреждения.

Турист обязан возместить Компании все убытки, которые были причинены вследствие порчи имущества, нарушения правил поведения на борту. Возмещение стоимости утраченного или поврежденного имущества Компании производится не позднее дня окончания тура. Компания может взыскать с туриста неполученные доходы, которые Компания могла получить (упущенную выгоду).

Компания обращает внимание на то, что туристам необходимо с особой осторожностью перемещаться по палубам и трапам теплохода вовремя и после дождя.

При уходе из каюты закрывайте водоразборный кран, выключайте свет и электроприборы, не оставляйте каюту, окна и иллюминаторы открытыми.

Сдавайте ключи от каюты службе приема и размещения (на ресепшен) при выходе с теплохода на берег.

Проявляйте уважение к другим туристам, соблюдайте тишину. Настоятельно рекомендуем оказывать особое внимание правилам поведения на воде.

Не оставляйте детей одних без присмотра. Туристы, отдыхающие с детьми, а также недееспособными родственниками (либо опекуны с подопечными), несут полную ответственность за их жизнь, здоровье, а также их поведение на борту теплохода.

Соблюдайте чистоту на улицах посещаемых городов и на борту теплохода. Сохраняйте окружающую природу, бережно относитесь к памятникам истории и культуры.

Во время стоянок в населенных пунктах теплоход может отходить от причала для выполнения технологических операций.

Обо всех недостатках в каюте просим сообщать на ресепшн.

В случае выявления туристом в период тура недостатков турпродукта турист может обратиться к представителю туроператора на борту теплохода – Директору круиза, в целях их устранения.

Забытые вещи

Вещи, забытые туристом на борту теплохода и обнаруженные после завершения тура экипажем теплохода, передаются на временное хранение в офис продаж Компании по адресу: г. Москва, Ленинградское ш., д. 51. Исключение составляют скоропортящиеся продукты питания, которые подлежат уничтожению, о чем составляется соответствующий акт.

По истечении двух недель с даты завершения тура, вещи, забытые туристом на борту теплохода, и обнаруженные после завершения тура экипажем теплохода, могут быть уничтожены, о чем составляется соответствующий акт.

Обращаем внимание, что лицу, претендующему на получение (возврат) вещи, необходимо предъявить доказательства своих прав на неё.

На теплоходе запрещено

Проносить и размещать на теплоходе любое оружие (гражданское, служебное, боевое стрелковое и холодное), сжатые газы, едкие вещества, взрывчатые и горючие вещества, наркотики, психотропные вещества и одурманивающие смеси, радиоактивные материалы, яды, инфекционные материалы и любые иные вещи, которые относятся к категориям опасных и/или нелегальных.

Проносить на борт теплохода сильно пахнущие предметы и вещества.

Проносить на борт теплохода электротранспортные средства (электросамокаты, моноколеса, электровелосипеды, гироскутеры и т.д.).

Проносить на борт теплохода и размещать иные предметы, которые по мнению Компании могут представлять опасность для туристов, членов экипажа, иных лиц, находящихся на борту теплохода.

Курить, в том числе электронные сигареты, на борту теплохода (кроме специально отведенных мест). В случае установления факта курения туриста во внутренних помещениях теплохода (каютах, ресторанах, барах, иных местах общего пользования) турист обязан возместить Компании причиненный ущерб в размере расходов Компании по оплате стоимости клининговых услуг по устранению запаха табачного дыма, либо расходов Компании по самостоятельной чистке из расчета 1000 (одна тысяча) рублей за 1 (один) квадратный метр очищаемого пространства.

Помимо этого, в случае, если курение туриста привело к невозможности использования помещений теплохода для оказания услуг иным туристам, Компания может взыскать с туриста неполученные доходы, которые Компания могла получить (упущенную выгоду).

Бросать окурки и мусор за борт теплохода.

Бегать по трапам и палубам.

Подавать ложные крики о помощи.

Вылезать за леерное ограждение, а также садиться на леерное ограждение.

Пользоваться в каютах теплохода электроприборами (кроме фена, мощностью не превышающей установленные на теплоходе ограничения, электробритвы и зарядных устройств).

Хранить в каютах громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся предметы.

Перевозить животных и птиц.

Нырять с борта теплохода (на стоянках купаться в не установленных местах).

Выносить постельные принадлежности из кают.

Использовать огневые и пиротехнические средства (факелы, петарды, фейерверки, бенгальские огни, звуковые и огневые ракеты, ароматические свечи и т.п.).

Самостоятельно включать, выключать свет в местах общего пользования или изменять интенсивность освещения. Для этого пассажирам следует обращаться к членам экипажа теплохода.

Распространять, в том числе путем прикрепления в любых помещениях и на открытых палубах теплохода, любые материалы, в том числе материалы рекламного характера.

Медицинское обслуживание

На борту теплохода круглосуточно находится медицинский работник, который может быть вызван к туристу немедленно в любое время для оказания экстренной медицинской помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, сопровождающихся угрозой жизни пациента и требующих экстренной медицинской помощи.

Медицинская помощь на борту теплохода при острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента и не требующих экстренной медицинской помощи, оказывается в плановом порядке в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность и является платной.

В случае, если характер заболевания (травмы) туриста во время тура, требует оказания врачебной и специализированной медицинской помощи, стационарного лечения и ухода, турист обязан сообщить об этом медицинскому работнику на борту теплохода и обратиться в медицинскую организацию в ближайшем порту (ближайшей стоянке теплохода).

Если заболевание туриста угрожает здоровью других туристов, членов экипажа или иных лиц, находящихся на борту теплохода, медицинский работник может принять решение об изоляции заболевшего на борту теплохода, в том числе в помещении медицинского изолятора. Решение медицинского работника подкрепляется полномочиями капитана теплохода. Отказ туриста от содействия может привести к его высадке в любом порту (ближайшей стоянке), при необходимости это может быть сделано с привлечением сотрудников полиции или других компетентных органов и при этом Компания не несет ответственности за любые убытки туриста.

Если заболевание туриста угрожает здоровью других туристов, членов экипажа или иных лиц, находящихся на борту теплохода, и турист не сообщил о своем заболевании Компании при приобретении тура, то при выявлении такого заболевания он может быть снят с борта теплохода в ближайшем порту (ближайшей стоянке теплохода).

В случае отказа туриста от оказания врачебной и специализированной медицинской помощи, стационарного лечения и ухода в ближайшем порту (ближайшей стоянке теплохода), вся ответственность за результаты принятого решения возлагается на туриста, и Компания не несет ответственности за последствия, вызванные заболеванием туриста, и не возмещает стоимость услуг, неиспользованных туристом вследствие заболевания.

При необходимости госпитализации туриста теплоход обязан сделать остановку у ближайшего оборудованного для данного типа судов причала. Претензии других туристов по изменению расписания, вызванного такой остановкой, не принимаются.

Все туристы должны иметь при себе документ удостоверяющий личность (паспорт/свидетельство о рождении и т.д.) и полис обязательного медицинского страхования. Рекомендуется иметь при себе достаточный на время круиза запас лекарственных препаратов и медицинских изделий, которые турист регулярно принимает или использует в повседневной жизни.

Если по мнению Компании, капитана теплохода или медицинского работника теплохода турист по какой-либо причине не может совершить путешествие, существует вероятность угрозы его безопасности и безопасности других туристов, то в этом случае капитан имеет право отказать такому туристу в посадке на теплоход в любом порту, высадить туриста в любом порту следования или перевести туриста в другую каюту той же или иной категории.

Оплата услуг на борту теплохода

Перед посадкой туриста на борт теплохода на каждого совершеннолетнего туриста Компания открывает безлимитный бортовой счет, на который, в ходе тура, заносится вся информация о покупках туриста и оказанных услугах (в барах, ресторанах, мини-баре, сувенирном магазине, дополнительные экскурсии и другое).

Турист подтверждает покупку или оказание ему услуги подписью на чеке или ваучере.

Утром предпоследнего дня тура, туристу предоставляется предварительный счет. Турист должен его проверить и, в случае возникновения вопросов по содержащейся в нём информации, обратиться на стойку приема и размещения (ресепшен) теплохода для уточнения.

Турист должен произвести оплату покупок и услуг не позднее 1 часа до момента окончания тура (прибытия теплохода в порт). Расчет производится на стойке приема и размещения (ресепшен) теплохода в наличной или безналичной форме. Окончательный счет туристу, включающий покупки или услуги в последний день тура, предоставляется непосредственно в момент посещения туристом ресепшен в 2-х экземплярах.

Какую одежду взять с собой в круиз

На борту теплохода принят свободный стиль одежды. Для экскурсий в портах захода и на стоянках возьмите удобную обувь и одежду. На некоторые экскурсии (посещение церквей, монастырей и т.п.) не допускаются туристы в шортах, а для дам необходимы юбка и платок.

В начале и по завершению каждого круиза, а также на отдельные мероприятия, капитан и члены экипажа устраивают торжественный прием. Дресс-код данного мероприятия Cocktail.

Чаевые

По личному усмотрению Вы можете поблагодарить членов экипажа теплохода за безопасное путешествие в комфортных условиях и новые впечатления каждый день!