

ПАМЯТКА ТУРИСТУ

- 1.** Посадка на борт теплохода производится при наличии посадочного талона и документов, удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о рождении и пр.). Отсутствие при посадке у туриста вышеуказанных документов является основанием для отказа в оказании услуг. В случае приобретения тура по льготному тарифу турист должен дополнительно предъявить при посадке документ, подтверждающий льготу (пенсионное удостоверение, удостоверение силовых структур, свидетельство о заключении брака и др.). Отсутствие у туриста вышеуказанных документов является основанием для отказа в посадке на борт теплохода. Время начала регистрации и посадки указывается в посадочном талоне. Регистрация и посадка на борт теплохода заканчивается за 15 минут до объявленного времени отправления теплохода в рейс, если в посадочном талоне не указано иное.
- 2.** Время отправления теплохода необходимо уточнять на сайте туроператора ООО «ВодоходЪ» (далее – Туроператор) www.vodohod.com в разделе «Для туристов» в подразделе «Табло прибытий и отправлений», в офисах продаж или по телефонам центров бронирования за 24 часа до даты начала тура. Туристам рекомендуется приобретать железнодорожные и авиабилеты с запасом времени на случай непредвиденной задержки теплохода в пути и соответственно переносом времени отправления/прибытия.
- 3.** Лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, совершение тура на теплоходе не рекомендуется. Теплоход, каюты, трапы, причалы не приспособлены для передвижения по ним лиц с нарушением функций опорно-двигательного аппарата. До заключения договора заказчик турпродукта обязан предоставить сведения о наличии у туристов ограничений на осуществление тура, включая различного рода заболевания и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.). Туроператор вправе запросить у заказчика турпродукта заключение врача (справку) о возможности туриста совершить тур, с учетом сроков и особенностей маршрута тура. При непредставлении заказчиком заключения врача, подтверждающего отсутствие у туриста медицинских противопоказаний на совершение тура, Туроператор, в связи с отсутствием возможности оказания своевременной специализированной медицинской помощи, имеет право отказать в посадке на борт теплохода.
- 4.** Женщина со сроком беременности менее 23 недель на момент окончания тура, до заключения договора должна предоставить заключение врача (справку), подтверждающее, что она в состоянии совершить тур с учетом дат и особенностей маршрута. В случае если срок беременности превышает 23 недели на момент окончания тура, Туроператор не рекомендует совершать тур, в связи с особенностями некоторых маршрутов, а также оставляет за собой право отказать туристу в заключении договора / посадке на борт теплохода, в связи с отсутствием возможности оказания своевременной специализированной медицинской помощи. Ответственность за извещение Туроператора о своем состоянии и сроке беременности возлагается на туриста.
- 5.** В экстренных случаях на борту теплохода судовой медицинский работник бесплатно оказывает экстренную медицинскую помощь и может назначить медикаменты, необходимые медицинские процедуры, а также поместить туриста в изолятор на борту теплохода, при условии, что судовой медицинский работник сочтет такие меры необходимыми. Отказ туриста от выполнения предписаний судового медицинского работника, в том числе от госпитализации в изолятор, может повлечь его высадку в ближайшем порту захода. При необходимости высадка производится с привлечением сотрудников правоохранительных органов. Туроператор не несет ответственность за убытки, возникшие у туриста в связи с данными обстоятельствами.
- 6.** В случае заболевания туриста во время тура (травматизма, обострения хронических и иных заболеваний, требующих квалифицированного медицинского лечения и ухода), турист обязан обратиться в медицинское учреждение в ближайшем порту. В случае продолжения тура и/или отказа туриста от медицинского лечения в стационарном учреждении, вся ответственность за результаты принятого решения возлагается на туриста. Туроператор не несет ответственность за последствия, вызванные заболеванием туриста, и не возмещает стоимость услуг, неиспользованных туристом вследствие заболевания. При необходимости госпитализации туриста капитан судна обязан сделать остановку у ближайшего оборудованного для данного типа судна причала. Претензии других туристов по изменению расписания, вызванного такой остановкой, не подлежат

удовлетворению. В период тура туристы обязаны иметь при себе полис обязательного / добровольного медицинского страхования.

7. Питание на теплоходе ежедневное, трехразовое, начиная со второго по предпоследний день тура. В день посадки/высадки питание предоставляется в зависимости от времени отправления/прибытия. Меню ежедневно размещается в салонах ресторана теплохода. Спиртные напитки, соки, воды и иная продукция баров и ресторанов, не входящая в стоимость тура, оплачивается на борту теплохода дополнительно. В случае если время проведения экскурсии совпадает со временем приема пищи, туристу предоставляется питание в ресторане/кафе города или выдается «сухой паек». На маршрутах класса «Водоход.Лайт» питание предоставляется в соответствии с выбранным заказчиком тарифом: только завтрак / полупансион (завтрак и ужин) / полный пансион (завтрак, обед, ужин). На маршрутах класса «Водоход» питание предоставляется в соответствии с выбранным заказчиком тарифом (базовый/расширенный).

8. Система питания, время питания, количество смен и рассадка по салонам ресторана может варьироваться в зависимости от теплохода, маршрута следования, количества туристов в рейсе. Распределение мест в ресторане происходит администрацией во время регистрации на борту теплохода.

9. Алкогольные и безалкогольные напитки, приобретенные за пределами бара, запрещается проносить в рестораны и бары теплохода.

10. Экскурсионная программа, включенная в цену тура, размещается на сайте Туроператора www.vodohod.com, а также предоставляется туристам в виде информационных материалов непосредственно на борту теплохода в первый день тура. В зависимости от программы тура экскурсии подразделяются на пешеходные, автобусные и авто-пешеходные. В дополнение к основной программе туристам могут быть предложены экскурсии, которые не входят в стоимость тура и оплачиваются отдельно (в программе указываются как «Дополнительные экскурсии»). Формирование групп и оплата дополнительных экскурсий осуществляется на администраторской стойке теплохода. Исключения составляют отдельные программы, для которых формирование групп и оплата осуществляются до начала тура - данную информацию следует уточнять у менеджера при оформлении тура.

На маршрутах класса «Водоход.Лайт» экскурсионная программа и иные дополнительные услуги не входят в стоимость тура и оказываются по запросу за дополнительную плату.

11. Во время тура турист должен соблюдать правила личной безопасности, требования транспортной безопасности и требования пропускного и внутриобъектного режима, придерживаться общепринятых норм поведения на борту теплохода 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; не допускать действий, препятствующих проведению экскурсионных или культурно-развлекательных мероприятий; следить за своими личными вещами как на борту теплохода, так и во время экскурсий. При установлении факта аморального поведения туриста, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, грубость по отношению к другим лицам, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде, курение в неположенных местах, нарушение права других туристов на отдых и др., Туроператор вправе высадить с теплохода такого туриста в ближайшем порту без возмещения стоимости не оказанных услуг, оплаты проезда до места проживания и возмещения иных расходов туриста, возникших вследствие такого поведения. В целях обеспечения транспортной безопасности и выявления нарушителей на теплоходе ведется видеонаблюдение.

12. В случае причинения имущественного ущерба Туроператору в результате уничтожения и (или) порчи его имущества, в том числе судового имущества, виновное лицо либо его законный представитель обязано возместить ущерб на основании Акта о причинении ущерба, составленного совместно отель-менеджером и капитаном судна. Возмещение причиненного ущерба производится виновным лицом не позднее дня окончания тура, если иной срок не согласован Сторонами в Соглашении о возмещении ущерба.

13. При наличии претензий к качеству турпродукта в период проведения тура, туристу необходимо обратиться к представителю Туроператора на борту. Претензии в отношении качества туристского продукта предъявляются в письменной форме в течение 20 (двадцати) календарных дней с даты окончания действия договора (даты окончания тура) и подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

14. На борту теплохода принят свободный стиль одежды. В турах продолжительностью более 5 (пяти) дней на борту теплохода организуется праздничный капитанский коктейль, в связи с чем туристам рекомендуется взять с собой соответствующую одежду. Туристам также рекомендуется взять удобные обувь и одежду для совершения экскурсий по маршруту следования теплохода. В случае, если туристский маршрут

предусматривает посещение объектов показа мест религиозного почитания (паломничества), туристы обязуются соблюдать порядок совершения богослужений, других религиозных обрядов и церемоний, а также соблюдать требования к внешнему виду и поведению в соответствии с установлениями религиозной организации.

15. Капитан является единоначальником на судне, в связи с чем все пассажиры (туристы) обязаны подчиняться распоряжениям капитана в пределах его полномочий. На протяжении всего тура туристы обязаны подчиняться требованиям внутреннего распорядка, соблюдать правила безопасности и выполнять все распоряжения экипажа судна и отель-менеджера. Решения капитана по вопросам обеспечения безопасности плавания являются окончательными и обязательными для пассажиров (туристов), находящихся на судне.

16. Если по мнению капитана или судового медицинского работника турист по какой-либо причине не может совершить тур, существует вероятность угрозы его безопасности и безопасности других туристов, вероятность отказа пограничных служб в разрешении туристу сойти на берег в порту, вероятность привлечения Туроператора к ответственности за содержание, поддержку или возвращение на родину туриста, то в этом случае капитан имеет право отказать такому туристу в посадке на теплоход в любом порту, высадить туриста в любом порту следования, перевести туриста в другую каюту той же или другой категории.

17. При общесудовой тревоге при пожаре в каюте или обнаружении его признаков на судне пассажир обязан не поддаваться панике, сообщить о факте задымления или возгорания экипажу судна, занять каюту согласно посадочному талону, тепло одеться, надеть спасательный жилет и неукоснительно выполнять указания, поступающие по радиотрансляционной сети от экипажа судна. В случае перебоев в работе радиотрансляционной сети держать дверь каюты открытой и внимательно слушать команды, подаваемые членами аварийно-спасательной группы.

18. Теплоход является транспортным средством повышенной опасности и турист обязуется не оставлять без присмотра взятых в тур несовершеннолетних, а также недееспособных родственников и полностью отвечает за их поведение и здоровье во время тура.

19. Во время стоянок в населенных пунктах теплоход может отходить от причала для выполнения технологических операций, о чем отель-менеджер извещает туристов.

20. Турист должен сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры и другим объектам туристского показа, находящимся под охраной.

21. В цену тура не входят затраты, связанные с переездом до места начала тура и от места окончания тура, обслуживание во всех барах, посещение сауны, прокат туристского инвентаря и другие дополнительные услуги во время тура.

22. На борту теплохода запрещается:

- перевозить животных и птиц;
- выносить напитки и еду из баров и ресторанов теплохода;
- пользоваться в каютах электроприборами (кроме фена, мощностью до 800 Вт, электробритвы и зарядных устройств);
- курить в необорудованных для этого местах, в том числе в каютах и всех общественных помещениях (оборудованные места для курения предусмотрены на корме средней и/или шлюпочной палубы);
- бросать окурки и мусор за борт теплохода;
- мусорить, разжигать костры в местах «зеленых» стоянок;
- бегать по трапам и палубам, сидеть на перилах и ограждениях, перевешиваться через поручни ограждения палубы;
- подавать ложные крики о помощи;
- кормить птиц с палуб теплохода;
- прыгать в воду;
- перевозить предметы, имеющие габаритные размеры свыше 150х100х50 см.;
- входить и находиться в служебных помещениях, имеющих таблички «Вход воспрещен» и в местах, где расположены судовые устройства и механизмы;
- оставлять при уходе из каюты включенными электронагревательные и осветительные приборы, открытыми окна и двери;

- подниматься на мачты, залезать в шлюпки, использовать судовой колокол, снимать без необходимости спасательные круги;
- находиться на верхней палубе судна перед окнами ходовой рубки;
- использовать огневые и пиротехнические средства на судне (факелы, петарды, фейерверки, бенгальские огни, звуковые и огневые ракеты, ароматические свечи и т.п.);
- самостоятельно включать, выключать свет в пассажирских салонах общего пользования или изменять интенсивность освещения (для этого пассажирам следует обращаться к членам экипажа);
- прикреплять любые материалы, в том числе материалы рекламного характера к стенам, потолку и полу помещений судна;
- использовать беспилотники (дроны, квадрокоптеры и др.);
- совершать иные действия, запрещенные действующим законодательством Российской Федерации.

23. Запрещается проносить на борт теплохода:

- холодное, огнестрельное, газовое оружие и боеприпасы к ним, средства самообороны и электрошоковые устройства;
- взрывчатые (взрывоопасные), радиоактивные, отравляющие, ядовитые, легковоспламеняющиеся, химически активные и сильно пахнущие предметы и вещества;
- электротранспортные средства (электросамокаты, моноколеса, электровелосипеды, гироскутеры и т.д.);
- наркотические, психотропные вещества и одурманивающие смеси;
- другие вещи (предметы), которые могут повредить или загрязнить пассажирские салоны и каюты судна, нанести вред жизни и здоровью туристов, а также быть использованы в качестве орудия нападения на туристов и экипаж судна.

В случае попытки пронести на борт теплохода указанные в настоящем пункте предметы, они будут изъяты в установленном порядке или туристу может быть отказано в посадке на борт теплохода (при попытке пронести наиболее опасные предметы: оружие, взрывчатые или токсичные вещества и т.д.).

24. На туры «Енисейская экспедиция», в целях получения решения о согласовании въезда туриста - иностранного гражданина на территорию с регламентированным посещением, заказчику необходимо предоставить не менее чем за 45 суток до начала тура, следующие документы:

- скан копию документа, удостоверяющего личность - паспорта (страница с фото + страница с визой);
- копию проездного документа (билета) на прилет, если тур начинается из Дудинки или копию проездного документа (билета) на вылет, если тур заканчивается в Дудинке.

Внимание! Даты вылета/прилета должны совпадать с датами начала/окончания тура. Турист не вправе прилететь на день раньше начала тура, либо задержаться на сутки после его окончания.

25. Турист обязан покинуть теплоход или иное средство размещения в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставленные по запросу туриста дополнительно и не входящие в туристский продукт.

26. В рамках оздоровительных туров туристам по запросу оказываются оздоровительные услуги, входящие в цену тура (утренняя зарядка, предоставление ограниченных позиций диетического питания и оздоровительных напитков и др.), а также дополнительные оздоровительные услуги, согласно утвержденного прейскуранта цен на борту теплохода. Кислородный коктейль и фиточай, как оздоровительная услуга, предоставляются туристам в баре. Количество порций оздоровительных напитков, предусмотренных в рамках тура:

Продолжительность тура, дней	Фиточай, порций	Кислородный коктейль, порций
2	1	0
3	1	1
4	2	1
5	2	1
6	3	2
7	3	2
8	4	2
9	4	3
10	5	3
11	5	3

12	6	4
13	6	4
14	7	4
15	7	5
16	8	5
17	8	5
18	9	6
19	9	6
24	12	8
26	13	8

27. Услуга медицинского массажа оказывается только на платной основе. Информация о наличии на борту теплохода массажного кабинета указана на сайте www.vodohod.com