

ЕГИПЕТ 2024. РУКОВОДСТВО ДЛЯ ТУРОПЕРАТОРОВ, ТУРАГЕНТОВ И ТУРИСТОВ

/ Исключительные права на использование текста документа принадлежат правообладателю, которым является автор – Международная группа компаний Carthage Group. Использование настоящего документа – только со ссылкой на правообладателя./

ОГЛАВЛЕНИЕ

- I. Прибытие в Египет**
 - Правила въезда
 - Запрет на ввоз и использование определенных видов техники
 - Встреча туристов в аэропорту и трансфер
 - Алгоритм действий в случае, если багаж туристов не прилетел
- II. Размещение в отеле**
 - Категории отелей
 - Сезонные особенности функционирования отелей
 - Категории номеров и их особенности
 - Время заселения и выселения, продление номера
 - Особенности расчета размещения и предоставления сервисов отеля для некоторых категорий туристов
 - Концепции питания
 - Питание при позднем заселении или раннем выезде, ланч-боксы
 - Особенности сервировки и реализации алкогольных напитков
 - Дополнительные услуги в отеле
 - Важная информация о порядке посещения шоу Neverland гостями отелей Pickalbatros
 - Процедура досрочного выселения туриста по инициативе отеля
 - Санитарно-гигиенические условия. Борьба с насекомыми
 - Природные особенности побережья Египта
 - Особенности морской фауны
- III. Безопасность в отеле**
 - Хранение вещей в сейфе
 - Действия при утрате вещей
 - Алгоритм действий в случае утери паспорта
 - Видеонаблюдение в отеле
- IV. Важная информация для туристов, путешествующих с детьми**
- V. Экскурсионное обслуживание**
 - Общие правила
 - Правила отмены экскурсий и условия возврата денежных средств
- VI. Полезная информация**
 - Правила активации страхового полиса
 - Обмен валюты и обратный обмен валюты
 - Интернет и сотовая связь
 - Обычай и правила поведения в Египте
 - Вывоз лекарственных препаратов

I. Прибытие в Египет

▪ Правила въезда

Перед бронированием тура необходимо ознакомиться с визовыми правилами и проверить срок действия паспортов туристов на соответствие требованиям миграционного законодательства страны, выбранной для путешествия. Для въезда в Египет срок действия паспорта иностранного гражданина должен быть не менее 6 месяцев со дня окончания тура. При несоответствии срока действия паспорта иностранца указанному требованию, во въезде в Египет может быть отказано.

В Египте действует два вида виз:

- Синайский штамп (Sinai Only) проставляется в паспорта туристов бесплатно и позволяет находиться на территории Синайского полуострова 14 дней. Передвижение возможно только по Синайскому полуострову (города Шарм-эль-Шейх, Дахаб, Нувейба, Таба, Эль Тур). Посещение Каира по данному типу виз не допускается.
- Виза на 30 дней. Позволяет свободно передвигаться по всей территории Египта. Стоимость визы 25 долларов США. Оформление данного типа виз обязательно для посещения Хургады, Каира, Луксора и Александрии.

В аэропорту Шарм-эль-Шейх в зоне прилёта международных рейсов, до паспортного контроля, располагается зал со стойками принимающих компаний. Туристам необходимо подойти к стойке с логотипом принимающей стороны OLD EGYPT TRAVEL или к сотруднику принимающей стороны в униформе с логотипом компании и табличкой OLD EGYPT TRAVEL. Сотрудники принимающей стороны предоставят туристам миграционные карты, которые должны быть заполнены на каждого туриста, в том числе и на детей, которые вписаны в паспорта родителей. После заполнения миграционной карты туристы проходят паспортный контроль. При прохождении паспортного контроля сотрудники таможенной службы могут дополнительно запросить у туриста предъявление ваучера на проживание в отеле и обратного авиабилета.

Форма миграционной карты:

جمهورية مصر العربية وصول غير المصريين A . R . E NON EGYPTIAN ARRIVAL رقم الرحلة TRIP NO : قادم من ARRIVING FROM		ختم الوصول
FAMILY NAME (CAPITAL LETTER)		
FORE NAME / الاسم		
DATE & PLACE OF BIRTH		تاريخ ومكان الميلاد
NATIONALITY / الجنسية		
PASSPORT NUMBER & TYPE / رقم الجواز ونوعه		
ADDRESS IN EGYPT / العنوان في مصر		
الغرض من الوصول (ضع علامة ✓) <input type="checkbox"/> ترفيه <input type="checkbox"/> مؤتمرات <input type="checkbox"/> دراسة <input type="checkbox"/> سياحة		
(ضع علامة ✓) <input type="checkbox"/> علاج <input type="checkbox"/> أعمال <input type="checkbox"/> تدريب <input type="checkbox"/> أخرى		
PURPOSE OF ARRIVAL : <input type="checkbox"/> TOURISM <input type="checkbox"/> STUDY <input type="checkbox"/> CONVENTION <input type="checkbox"/> CULTURE <input checked="" type="checkbox"/> MEDICAL TREATMENT <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> TRAINING <input type="checkbox"/> OTHER		
ACCOMPANIED ON THE PASSPORT & DATE OF BIRTH		أسماء المرافقين وتاريخ الميلاد
١٠		- ١
← Head of Nefertiti Queen		رأس نفرتيتو

I. Прибытие в Египет

▪ Запрет на ввоз и использование определенных видов техники

Законодательством Египта запрещен ввоз квадрокоптеров и раций walkie-talkie на территорию страны.

При обнаружении на таможенном контроле техники, запрещенной к ввозу, она будет конфискована. При изъятии техники сотрудники таможенной службы составляют соответствующий акт и вручают его копию туристу. Туристу следует сохранять копию акта на протяжении всей поездки. На основании данного акта турист может получить возврат техники при прохождении таможенного контроля перед вылетом из Египта.

Возврат конфискованного оборудования осуществляется только в том аэропорту, в котором было произведено изъятие, и только лично туристу, на имя которого составлен акт. Возврат конфискованной техники третьим лицам, а также возврат техники для осуществления вылета из другого аэропорта страны запрещены.

Если туристу удалось нелегально провезти запрещенную технику, при выявлении факта использования такой техники она будет безвозвратно конфискована с заведением на туриста административного или уголовного дела. Использование запрещенной техники может быть расценено властями как попытка нарушения общественной и национальной безопасности Египта. Ни туроператор, ни принимающая сторона не могут влиять на оперативное и благополучное разрешение подобных ситуаций, поскольку это вопрос личной ответственности туриста за соблюдение законодательства Египта. Правоохранительные органы не ведут переговоров с третьими лицами, если только это не адвокат, нанятый путешественниками для представления их интересов, или официальный представитель посольства/консульства страны гражданства туриста.

Если при прохождении предполётного досмотра для вылета из Египта у туриста будет обнаружена нелегально ввезённая техника, она будет безвозвратно конфискована с привлечением путешественника к административной ответственности.

I. Прибытие в Египет

▪ Встреча туристов в аэропорту и трансфер

Туристов, забронировавших индивидуальный трансфер, на выходе из зоны прилета встречает гид в униформе с логотипом компании OLD EGYPT TRAVEL. Услуга индивидуальный трансфер предоставляется с сопровождением гида как во время исполнения трансфера, так и при заселении в отель. Индивидуальный трансфер осуществляется по маршруту аэропорт-отель без заезда в другие отели.

На выходе из аэропортов Египта запрещено устанавливать брендированные стойки принимающих компаний. Туристов, выбравших групповой трансфер, на выходе из зоны прилёта встречает представитель принимающей стороны в униформе с логотипом компании OLD EGYPT TRAVEL и брендированной табличкой. Туристам необходимо предъявить представителям компании туристический ваучер. После проверки ваучера и обнаружения туристов в списке пассажиров группового трансфера, представители сообщают им номер автобуса и его местонахождение на парковке. Всем туристам рекомендуется оставаться рядом с автобусом и ожидать, пока остальные пассажиры данного автобуса пройдут паспортный, таможенный контроль и получат багаж.

При групповом трансфере перевозка осуществляется по маршруту аэропорт-отель с заездом в отели, количество которых определяется принимающей стороной, и зависит от расположения отелей относительно аэропорта. Длительность осуществления группового трансфера зависит от многих факторов, в том числе от оперативности выхода туристов из здания аэропорта.

Представители принимающей стороны ожидают всех участников трансферной группы. В случае, когда выход туристов задерживается на значительное время – возникли проблемы с прохождением паспортного контроля, провозом запрещенных товаров или утратой багажа, – рекомендуется известить принимающую сторону через представителей в аэропорту или по номеру горячей линии в Шарм-эль-Шейхе +20 112 976 87 84, в Хургаде +20 112 976 87 65 (звонки/сообщения, WhatsApp, Telegram). Полностью укомплектованная группа трансферной перевозки ожидает задерживающихся туристов не более 30 минут, если за это время туристы не являются на трансфер, автобус покидает аэропорт. Компенсация стоимости трансфера или такси до отеля в таком случае не производится, стоимость неиспользованной услуги трансфера не возвращается.

Обращаем внимание туристов на необходимость уважительного отношения к другим участникам перевозки и следования общепринятым правилам поведения во время выполнения группового трансфера. В случае явки туриста на групповой трансфер в состоянии алкогольного опьянения принимающая сторона вправе отказать в перевозке без компенсации стоимости трансфера и/или стоимости такси по соответствующему маршруту.

Во время исполнения трансфера из аэропорта в отель представитель принимающей стороны, сопровождающий пассажиров индивидуального или группового трансферов, информирует туристов о дате и времени проведения информационной встречи с отельным гидом. Имена и телефоны отельных гидов указаны в папке или на стенде, расположенном в лобби отеля. Как правило, информационная встреча проводится в день прибытия туристов в отель или на следующий день. В ходе информационной встречи отельный гид предоставляет важную информацию о стране, порядке активации страхового полиса, месте размещения информации о времени прибытия трансфера в аэропорт и экскурсиях, возможных к посещению в период отдыха туристов. Помимо проведения информационной встречи, отельные гиды оперативно отвечают на все вопросы туристов и оказывают содействие в решении проблем, возникающих в период пребывания туристов в туре.

Телефонные номера отельных гидов и номер горячей линии принимающей стороны представлены в открытых источниках информации, однако данные линии связи предназначены исключительно для общения с туристами. Отельные гиды не имеют полномочий вести любые переговоры с третьими лицами, к которым относятся представители туристических агентств, туристических операторов, родственники туристов и т. д. Телефон горячей линии предназначен для прямого контакта с туристами и оперативного решения возникших вопросов. Обращение по данному номеру третьих лиц, не являющихся туристами, нежелательно. Любые запросы от туристических агентств и туристических операторов должны поступать исключительно по официальным каналам связи – по электронной почте.

Время прибытия в отель трансфера для осуществления перевозки по маршруту отель-аэропорт необходимо уточнить в папке или на стенде, расположенном в лобби отеля, за 1 день до запланированного отъезда после 18:00. В случае, если у туристов возникли проблемы с обнаружением информации или остались какие-либо вопросы, следует обратиться к отельному гиду или по номеру горячей линии принимающей стороны.

Маршрут следования трансферного автобуса при обратном трансфере также определяется принимающей стороной и зависит от расположения отелей относительно аэропорта. Туристам следует проявлять уважение к другим участникам трансферной перевозки и своевременно являться на трансфер. В случаях отсутствия туристов на ресепшн отеля сотрудники принимающей стороны предпринимают меры по поиску туристов. Однако трансфер не может ожидать туристов более 15 минут, так как это может повлечь позднее прибытие автобуса за другими туристами и опоздание в аэропорт к регистрации на рейс. В Египте регистрация на рейс начинается за 3 часа до планового времени вылета.

В случае, если туристы прибыли на место сбора своевременно, но не обнаружили трансфер, следует незамедлительно обратиться к отельному гиду или по номеру горячей линии принимающей стороны.

I. Прибытие в Египет







▪ Алгоритм действий в случае, если багаж туристов не прилетел

При обнаружении отсутствия своего чемодана на ленте выдачи багажа туристам необходимо обратиться к сотрудникам стойки «Lost & Found», где им будет предложено заполнение акта об утере багажа – Property Irregularity Report (PIR). Акт заполняется пассажирами или сотрудниками аэропорта печатными буквами на английском языке. Туристы должны взять копию акта и хранить ее до момента получения багажа либо обращения с претензией в авиакомпанию, если багаж не будет найден.

В Египте, вне зависимости от города прилёта или авиакомпании, отсутствует практика доставки найденного багажа к месту проживания пассажира. Когда багаж будет найден, с туристами свяжутся сотрудники аэропорта или авиакомпании и сообщат о необходимости явки в аэропорт для его получения. Третьи лица, включая, но не ограничиваясь сотрудниками принимающей стороны, не уполномочены получать багаж за туристов. Пассажиру, на чье имя зарегистрирован багаж, необходимо лично явиться в аэропорт. Туристы могут отправиться в аэропорт самостоятельно или обратиться к отельному гиду с просьбой помочь в организации трансфера в аэропорт или из аэропорта. Расходы, связанные с таким трансфером, оплачиваются туристом.

Если багаж будет найден после окончания поездки или будет признан утерянным, туристам рекомендуется поддерживать связь с представителями авиакомпании по вопросам доставки багажа или выплате компенсации за утерянный багаж.

Пример формы Property Irregularity Report (PIR):

PROPERTY IRREGULARITY REPORT (PIR)		FOR CHECKED BAGGAGE	
(to be completed in BLOCK LETTERS)			
OPERATOR TRANSMISSION NOT REQUIRED FOR BOXES LEFT EMPTY			
Address(es) → A T L W M X S →			
Originator	L L	Date	Time
Station where Bag was last seen			Destination on baggage Tag
Originator please cross out those boxes that do not apply			
AHL			
Airport	Carrier		
NM	Passenger's Family name and Name on Bag		
Note: maximum of 3 Names 16 characters per name			
IT	Initials	Initials on the Bag or Passenger's Full Initials (maximum of 4)	
TN	Carrier - Bag Tag Number	Carrier Bag -Tag Number	Carrier Bag -Tag Number
CT	Colour Type Description	Colour Type Description	Colour Type Description
RT	Routing and/or locations to be traced (maximum of 15 city codes)		
FD	Carrier - Flight Number	DATE (DAY/MO)	Carrier - Flight Number
BI	Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (1) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)		
BI	Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (2) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)		
BI	Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (3) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)		
BI	Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (4) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)		
BI	Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (5) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)		
Damage Information Please indicate damage on these drawings.			
 Side 1  Side 2  End 1  End 2  Top  Bottom		Type of Damage Minor <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/>	Condition Good <input type="checkbox"/> Fair <input type="checkbox"/> Poor <input type="checkbox"/>
PA	Passenger's permanent address (maximum 2 lines of 58 characters per line)		
TA	Temporary address (maximum 2 lines of 58 characters per line)		
PN	Passenger's permanent phone number (maximum of 20 characters)	TP	Temporary phone number (maximum of 20 characters)
LD	Local delivery instructions (maximum 1 line of 58 characters)		
FF	Free From Text (maximum 99 lines of 58 characters per line)		
Additional Elements			
PT	Passenger's Title	NP	Number of Passengers
LA	Language	PP	Passport Number
TK	Ticket Number	PR	PNR Record Locator
FL	Frequent Flyer ID	FS	Fault Station
BW	Weight of missing pc(s)	RL	Reason for loss
AG	Agent	AG	Agent
INSURANCE	YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	If bag(s) locked ask for key(s) and attach to PIR	YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Code of Combination Lock	Overnight Kit	Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/>	Cash Advance paid
This report does not involve any acknowledgement of liability			
AGENT SIGNATURE		PASSENGER SIGNATURE	

II. Размещение в отеле

▪ Категории отелей

Министерство туризма и древностей Арабской Республики Египет осуществляет регулирование деятельности гостиничных учреждений путем выдачи и продления необходимых лицензий, осуществляет надзор за соблюдением стандартов услуг, предоставляемых гостиничными учреждениями. Все средства размещения проходят сертификацию, по результатам которой им присваивается категория обслуживания 1*-5*.

В ассортименте принимающей стороны представлена широкая линейка отелей Египта, относящихся к разным категориям сервисного и ценового обслуживания. Отели одной сервисной категории могут относиться к разным ценовым сегментам, как следствие, набор услуг и их качество будут отличаться пропорционально стоимости проживания.

Перед бронированием туристского продукта туристам рекомендуется ознакомиться с информацией об отеле на сайте туроператора, на сайте отеля, а также на независимых рейтинговых платформах и специализированных сайтах с отзывами путешественников. Эти действия помогут туристам получить наиболее полное представление о качестве и ассортименте услуг выбранного к бронированию отеля.

II. Размещение в отеле

▪ Сезонные особенности функционирования отелей

Бары на пляжах, бары и рестораны с рассадкой на открытых террасах работают круглый год.

Аквапарки функционируют круглый год. В зимний период подогрев воды в аквапарках не осуществляется.

В период с 15.11 по 15.03 в большинстве отелей функционирует как минимум один открытый бассейн с подогревом. В некоторых отелях данное условие выполняется в случае, если температура воздуха опускается ниже +23 градусов по Цельсию.

Кондиционирование в отелях осуществляется круглосуточно и круглогодично.

II. Размещение в отеле

▪ Категории номеров и их особенности

При бронировании туристского продукта туристы помимо отеля выбирают тип номера из представленных в линейке отеля. Распространёнными типами размещения в стандартном номере являются: SGL – один турист, DBL – два туриста и TRPL – три взрослых туриста или 2 взрослых туриста + 1 ребенок. При бронировании стандартных номеров с размещением SGL и DBL в большинстве отелей в обоих случаях предоставляется одинаковый стандартный номер. Номер, предполагающий размещение трёх туристов (TRPL), в зависимости от номерного фонда конкретного отеля, может быть представлен как стандартным номером со спальным местом, устанавливаемым дополнительно в день заезда, так и номером увеличенной площади со спальным местом для третьего туриста, входящим в базовую комплектацию номера. При размещении трёх туристов (TRPL), дополнительное спальное место может быть представлено стандартной кроватью, диваном или евrorаскладушкой.

При размещении туристов с детьми до 13 лет (2ADL+1CHD), предоставление спального места для ребенка регламентируется политикой отеля. В Египте существует три подхода к предоставлению спального места для ребенка:

- одно дополнительное спальное место без дополнительной платы (по возможности отеля на день заезда);

- одно дополнительное спальное место за дополнительную плату, которая вносится туристами при заселении в отель (по возможности отеля на день заезда);
- отсутствие отдельного спального места для ребенка. Дети до 12 лет делят спальное место с родителями/сопровождающими взрослыми (максимальный возраст ребенка зависит от политики отеля, обычно возрастной диапазон колеблется в интервале 11-13 лет).

При бронировании размещения двух взрослых туристов и двух детей (2ADL+2CHD) необходимо дополнительно запрашивать информацию о возможности предоставления спальных мест для детей в выбранном отеле. Обычно такое размещение возможно в номерах повышенной категории или в семейных номерах.

Дополнительные спальные места для детей определяются политикой отеля и могут быть представлены стандартной кроватью, диваном, еврораскладушкой, двухъярусной кроватью.

Во многих отелях имеется дифференциация номеров одной категории в зависимости от вида из номера или расположения номера в одном из зданий отеля, например:

- STANDARD ROOM – вид не декларирован, соответственно, номера могут иметь вид на бассейн, сад, территорию отеля или дорогу;
- STANDARD ROOM SEA VIEW – номера, обращенные к морю, однако номер может иметь как панорамный вид на море, так и частичный.

II. Размещение в отеле

- **Время заселения и выселения, продление номера**

По прибытии в отель туристам необходимо предъявить сотрудникам ресепшн ваучер на проживание в отеле. Предоставление номеров забронированной категории является обязанностью администрации отеля. Возможность предоставления номера, соответствующего пожеланиям туристов, с не относящимися к задекларированным характеристиками выбранного типа номера – как, например, этажность, удаленность от моря, ресторана или лифта, отдельные кровати – зависит от наличия свободного номерного фонда на момент прибытия гостей в отель. Приоритет при предоставлении номеров, соответствующих пожеланиям туристов, зависит от их обоснованности. Так, номера, расположенные на нижних этажах в зданиях без лифта или на минимальной удаленности от моря, ресторана или лифта, в первую очередь предоставляются гостям с ограниченной мобильностью, пожилым гостям, а также гостям с детьми.

При наличии у туристов претензий к качеству размещения в отеле или качеству обслуживания в отеле рекомендуется обратиться за помощью к отельному гиду.

В зависимости от политики отеля предоставление номеров осуществляется после 14:00 или после 15:00. Заселение до указанного времени осуществляется на усмотрение администрации отеля и при наличии свободного номерного фонда. Для гарантированного получения номера до 14:00 или 15:00 туристы должны заранее забронировать дополнительные сутки проживания в отеле.

Выезд из номера осуществляется до 12:00. В случае задержки сдачи гостями ключей от номера администрация отеля вправе взимать штраф с туристов в размере стоимости услуги «поздний выезд».

О возможности продления номера и стоимости данной услуги необходимо уточнить на ресепшн отеля вечером накануне дня отъезда. В случае, если в отеле есть свободные номера и отель подтверждает данный сервис, номер продлевают до 17:00 или до 18:00, в зависимости от политики отеля. Отель не гарантирует продление именно того номера, в котором проживали гости, так как он может быть распределен для заселения новых гостей. В таком случае отель предоставляет другой номер. Гарантированно получить продление

номера можно лишь через туроператора, заблаговременно забронировав и оплатив дополнительные сутки.

II. Размещение в отеле

▪ Особенности расчета размещения и предоставления сервисов отеля для некоторых категорий туристов

Тарифы на размещение гостей, предусмотренные контрактом с туроператором, действительны только для граждан того государства, в котором осуществляется его деятельность. Стоимость размещения иностранных граждан запрашивается туроператором у принимающей стороны отдельно. В случае обнаружения сотрудниками туроператора, сотрудниками принимающей стороны или администрацией отеля недостоверных данных о гражданстве туриста, указанных при бронировании, стоимость проживания на данного туриста будет подвергнута пересчёту по тарифам, действующим для страны его гражданства и выставлена к доплате в бронировании или на ресепшн отеля, в зависимости от времени обнаружения такого несоответствия. В случае отказа туриста от оплаты ценовой разницы, в размещении будет отказано с полным удержанием администрацией отеля стоимости проживания на данного туриста, уплаченной в составе туристского продукта.

При бронировании проживания в одном номере гражданина страны осуществления деятельности туроператора и гражданина любой другой страны, который летит в Египет не из страны ведения деятельности туроператора, стоимость проживания на каждого из туристов будет рассчитываться по разным тарифам.

Законодательством Египта запрещено размещение в одном номере иностранного туриста и гражданина Египта разных полов, не состоящих в официально зарегистрированном браке. При регистрации заселения в отель у туристов будет запрошено свидетельство о заключении брака. Если туристы не состоят в официально зарегистрированном браке, необходимо бронировать два отдельных номера с размещением одного туриста (SGL). При этом, если администрация отеля заметит, что туристы фактически проживают в одном номере, гражданин Египта может быть выселен из отеля.

В отелях Египта обычно разрешено размещение двух иностранных туристов мужского пола, если это не граждане стран, входящих в Лигу арабских государств (Алжир, Бахрейн, Джибути, Египет, Иордания, Ирак, Йемен, Катар, Кувейт, Ливан, Ливия, Мавритания, Марокко, Оман, ОАЭ, ПНА, Саудовская Аравия, Судан, Сирия, Сомали, Тунис, Йемен). Возможность размещения в одном номере двух туристов мужского пола, являющихся гражданами Армении, Грузии, Казахстана, Узбекистана и некоторых других стран уточняется по запросу.

В отелях Египта действуют другие тарифы на размещение и ассортимент услуг для рынка стран, входящих в Лигу арабских государств. Вне зависимости от того, откуда прибыл гражданин страны, входящей в Лигу арабских государств, стоимость его размещения в отеле будет рассчитываться по тарифу, действующему для страны его гражданства.

Согласно законодательству Египта отелям запрещено предоставление гостям с гражданством страны, входящей в Лигу арабских государств, алкогольных напитков в составе концепций питания All Inclusive и Ultra All Inclusive. Для данных гостей действует система питания Soft All Inclusive. В период священного месяца Рамадана во всех отелях Египта сервировка и продажа алкогольной продукции гражданам стран, входящих в Лигу арабских государств, запрещена.

При бронировании тура для путешественника с ограниченной мобильностью необходимо подбирать отель, располагающий специально оборудованными номерами и необходимой инфраструктурой (пандусы, электроподъемники, специально оборудованные санузлы, дверные проемы увеличенной ширины и т.д.). Многие отели не располагают номерами для людей с ограниченной мобильностью либо имеют единичное количество

таких комнат в номерном фонде. В большинстве отелей не допускается бронирование проживания туриста с ограниченной мобильностью без сопровождения. На этапе бронирования тура необходимо уведомлять принимающую сторону о потребности туриста в предоставлении номера с нестандартными характеристиками для согласования с администрацией отеля возможности комфортного размещения туриста.

II. Размещение в отеле

▪ Концепции питания

При бронировании тура туристы могут выбрать один из типов питания, который представлен в отеле, выбранном для проживания:

- BB (Bed&Breakfast) – только завтрак;
- HB (Half Board) – полупансион (завтрак и ужин);
- FB (Full Board) – полный пансион (завтрак, обед, ужин);
- AI (All Inclusive) – всё включено;
- UAI (Ultra All Inclusive) – ультра всё включено, безалкогольные напитки и снеки в режиме 24/7, если иное не предусмотрено концепцией отеля.

Во многих отелях Египта по концепциям питания All Inclusive и Ultra All Inclusive сервируются алкогольные напитки только местного производства. Импортные алкогольные напитки предоставляются за дополнительную плату. В отелях более высокой ценовой и сервисной категории, таких как отели сети Rixos и некоторые отели сети Sunrise, импортные алкогольные напитки предоставляются без дополнительной платы.

Порядок предоставления туристам чистой питьевой воды определяется концепцией отеля и может меняться по усмотрению администрации отеля. В отелях Египта действуют 4 подхода к предоставлению питьевой воды:

- предоставление бутилированной воды без ограничений. При таком подходе туристы могут получить неограниченное количество бутилированной воды в барах и ресторанах отеля в часы их работы;
- ежедневное предоставление определённого количества бутилированной воды из расчёта на номер вне зависимости от количества проживающих в нём гостей;
- предоставление воды в кулерах, расположенных на территории отеля и доступных для туристов круглосуточно. Воду можно наливать в одноразовые стаканчики, набирать воду в свою тару запрещено;
- предоставление воды в кулерах, расположенных на территории ресторанов и баров отеля, доступных для туристов в часы работы этих точек питания. Воду можно наливать в стаканчики, набирать воду в свою тару запрещено.

Проточная вода не предназначена для питья. Для питья и чистки зубов следует использовать бутилированную воду.

Время работы ресторанов, баров, меню, ассортимент питания и напитков устанавливаются по усмотрению администрации отеля. Отели вправе до начала сезона и даже в течение сезона изменять перечень и условия предоставления услуг, если эти изменения не затрагивают существенных условий отдыха туристов.

В период низкой загруженности отелей ассортимент питания и напитков может отличаться в меньшую сторону, что находит отражение в стоимости проживания в составе туристского продукта.

II. Размещение в отеле

▪ Питание при позднем заселении или раннем выезде, ланч-боксы

Отели не несут ответственности за полетную программу туроператоров: расписание, задержки, переносы рейсов и т. д. Это правило действительно как по отношению к дню заезда, так и по отношению к дню выезда. Отели не осуществляют почасовой пересчет стоимости проживания при позднем заселении туристов или раннем выезде из отеля. Проживание в номере и питание по выбранной программе доступно для туристов с 14:00 или 15:00 первых оплаченных суток. В день выезда все сервисы прекращают действовать в 12:00 (в полдень), если иное не предусмотрено концепцией отеля.

При заселении туристов в отель после окончания работы основного ресторана отеля предоставление индивидуального питания не предусмотрено. В случае массовых поздних, но не ночных заездов туристов отели могут продлить время работы основного ресторана для данных гостей либо предоставить небольшие закуски в лобби-баре или в номерах. Это право, а не обязанность отелей. Подобный сервис предоставляется только для массовых заездов, когда одновременно приезжает большая группа гостей. Отсутствие данного сервиса не может служить основанием для претензии. В отелях, работающих по системе питания AI или UAI, как правило, сервируются ночные закуски в снэк-баре.

В большинстве отелей Египта завтрак сервируется с 07:00 утра. Таким образом, в зависимости от политики выбранного отеля, туристы, выезжающие на экскурсию или в аэропорт после 07:00, могут гарантированно позавтракать в отеле. Если трансфер в аэропорт или экскурсия предполагают ранний выезд из отеля (до 07:00 утра), туристам следует заблаговременно обратиться на ресепшн отеля с просьбой о предоставлении ланч-бокса в указанную дату. В зависимости от ценовой категории отеля, питание по концепции UAI может сервироваться в формате 24/7. Удовлетворение или отклонение запроса о предоставлении гостям ланч-бокса осуществляется на усмотрение администрации отеля и зависит от наличия такой услуги в концепции. Отсутствие сервиса «ланч-бокс» не может служить основанием для претензии.

II. Размещение в отеле

▪ Особенности сервировки и реализации алкогольных напитков в Египте

Особенностью концепций питания All Inclusive и Ultra All Inclusive в отелях Египта является наличие только местных алкогольных напитков (если иное не предусмотрено политикой отеля). Исключение составляют отели сети Rixos и некоторые отели сети Sunrise.

На продажу алкогольные напитки в Египте представлены исключительно в специализированных магазинах с лицензией на реализацию алкоголя, расположенных в курортных зонах в достаточном количестве. В зависимости от масштабов магазина варьируется ассортимент напитков.

В период священного месяца Рамадан сервировка алкогольных напитков в отелях, а также в заведениях с соответствующей лицензией за пределами отеля, для иностранцев не ограничена. Однако торговля алкогольными напитками в специализированных магазинах полностью запрещена в период священного месяца Рамадан и ограничена по пятницам в течение всего года – в этот день магазины, торгующие алкоголем, работают только в курортных зонах и отпускают товары только иностранцам.

Законодательством Египта категорически запрещается употребление алкогольных напитков вне отелей и точек общественного питания. Нельзя употреблять приобретенные напитки на улицах, в общественных местах, не являющихся точками питания, имеющими лицензию на продажу алкоголя. Приобретенные алкогольные напитки разрешено употреблять на территории отеля, в номере отеля или в ресторане с правом продажи

алкоголя (лицензией). Не все рестораны в курортных зонах Египта имеют лицензию на продажу алкоголя, рекомендуется уточнять это у администрации ресторана.

II. Размещение в отеле

▪ **Дополнительные услуги в отеле**

При заселении в отель туристы должны ознакомиться с перечнем бесплатных и платных услуг, а также производить оплату дополнительных услуг накануне выезда из отеля заблаговременно, до приезда трансфера.

В случае утери гостями полотенца, карточки на полотенце, ключа от номера или порчи имущества отеля, его администрация вправе потребовать оплаты штрафа, сумма которого определяется преискурантом отеля.

Если в базовую комплектацию номера включен мини-бар, его наполнение предоставляется за дополнительную плату, если иное не предусмотрено политикой отеля.

В большинстве отелей Египта Wi-Fi предоставляется бесплатно в лобби и других общественных зонах. Уровень сигнала может снижаться при высокой одновременной концентрации пользователей в одной зоне. Скорость интернета не декларируется и зависит от возможностей провайдеров в точке расположения отеля. В некоторых отелях туристам предлагается улучшенное подключение к Wi-Fi за дополнительную плату. Отели более высокой ценовой категории вкладывают больше ресурсов в обеспечение стабильного интернет-подключения, чем отели среднего и невысокого ценового сегмента.

При бронировании проживания необходимо учитывать, что стоимость размещения может включать обязательные к оплате дополнительные услуги, такие как рождественский ужин, новогодний ужин, посещение аквапарка, посещение шоу Neverland в отелях сети Pickalbatros и другие.

II. Размещение в отеле

▪ **Важная информация о порядке посещения шоу Neverland гостями отелей сети Pickalbatros**

Стоимость размещения в отелях сети Pickalbatros, перечисленных ниже, включает обязательную дополнительную услугу – разовое посещение шоу Neverland.

Отели Pickalbatros, расположенные в Шарм-эль-Шейхе:

- Albatros Aqua Blu 4*;
- Albatros Aqua Park 5*;
- Albatros Royal Grand Sharm 5*;
- Albatros Sharm Resort 4*.

Отели Pickalbatros, расположенные в Хургаде:

- Beach Albatros Resort Hurghada 4*;
- Pickalbatros Aqua Blu Resort Hurghada 4*;
- Pickalbatros Aqua Park Hurghada 4*;
- Pickalbatros Aqua Vista Resort 4*;
- Pickalbatros Blu Spa Hurghada (Adults Only) 5*;
- Pickalbatros Citadel Resort (Ex. Citadel Azure) 5*;
- Pickalbatros Dana Beach Resort 5*;
- Pickalbatros Palace Resort Hurghada 5*;
- Pickalbatros White Beach Resort 5*.

Для того, чтобы воспользоваться правом посещения шоу Neverland, туристам необходимо накануне планируемой даты посещения самостоятельно обратиться на ресепшен отеля для регистрации в списке посетителей. Посещение шоу без предварительного согласования даты с сотрудниками ресепшн отеля не допускается.

При отказе туристов от посещения шоу или в случае, если по причине несвоевременного обращения туристов для записи на представление посещение шоу в период проживания стало невозможным, администрация отеля не производит возврат стоимости неиспользованной услуги.

Место проведения шоу Neverland находится в пешей доступности от отелей сети Pickalbatros, указанных в перечне по региону Шарм-эль-Шейх, соответственно трансфер от отеля до места проведения шоу не предусмотрен.

Для туристов, проживающих в указанных отелях сети Pickalbatros, расположенных в Хургаде, организуется трансфер до места проведения шоу Neverland. Порядок предоставления трансфера туристам необходимо уточнять на ресепшн отеля, выбранного к проживанию.

Гости отелей Pickalbatros Water Valley – Neverland 4*, Pickalbatros Jungle Aqua Park – Neverland 4* и Pickalbatros Alf Leila Wa Leila – Neverland 4* также могут посетить шоу Neverland один раз за весь период проживания без дополнительной платы при предварительной записи на ресепшн отеля.

II. Размещение в отеле

▪ Процедура досрочного выселения туриста по инициативе отеля

В период пребывания в отеле туристам необходимо соблюдать общепринятые нормы поведения, не беспокоить других гостей, не осуществлять порчу чужого имущества и уважительно относиться к гостям отеля и его персоналу.

При получении администрацией отеля повторяющихся жалоб на неправомерное поведение конкретного гостя и в отсутствие примирительной реакции с его стороны, ему может быть отказано в предоставлении алкогольных напитков (если неправомерное поведение и нарушение общепринятых норм поведения с его стороны явились следствием чрезмерного употребления алкоголя) или инициирована процедура досрочного выселения. В таком случае администрация отеля обязана предоставить принимающей стороне, являющейся законным представителем интересов туристов в стране пребывания, официальное уведомление за подписью генерального менеджера отеля с подробным изложением обстоятельств, при которых было принято решение об ограничении в предоставлении алкоголя или отказе в размещении. Уведомление должно быть подкреплено доказательствами нарушения туристом порядка проживания в отеле, к которым могут быть отнесены: письменные мотивированные претензии других гостей отеля и/или видеофиксация неприемлемого или агрессивного поведения туриста, вследствие которого был нарушен общественный порядок и возникла вероятность причинения вреда здоровью самого туриста, других туристов, имуществу других туристов, персоналу или имуществу отеля.

По получении официального обращения от администрации отеля с приложением вышеуказанных доказательств, сотрудники принимающей стороны связываются с туристом и администрацией отеля и предпринимают все необходимые действия по мирному урегулированию конфликтной ситуации или, в отсутствие возможности примирения, помогают с переселением в другой отель.

Исключением вышеуказанной процедуры являются агрессивные действия туриста, повлекшие вызов полиции для предотвращения или констатации причинения вреда здоровью других гостей или персонала отеля, имуществу других гостей или отеля. В таком случае предоставление письменных претензий других туристов и видеофиксации не требуется, достаточным доказательством будет служить копия акта полиции о прибытии в отель.

Вне зависимости от причины досрочного выселения туриста принимающая сторона оказывает содействие в подборе и бронировании альтернативного отеля. При досрочном

выселении туриста по вине туриста администрация отеля удерживает полную стоимость проживания, уплаченную при бронировании, вне зависимости от количества ночей, проведенных туристом в отеле. Все расходы, связанные с оплатой проживания в альтернативном объекте размещения и проездом до него, оплачиваются туристом самостоятельно. Ни принимающая сторона, ни туроператор не несут материальной ответственности за действия или бездействие туриста.

II. Размещение в отеле

▪ Санитарно-гигиенические условия. Борьба с насекомыми

Наиболее распространённым насекомым в Египте, которое может доставить дискомфорт путешественникам, является комар. Комары в Египте – это постоянное явление, не имеющее определенной сезонности. Отели решают данную проблему ежедневной обработкой территории и номеров. Необходимые репелленты можно взять с собой, купить в аптеке или в магазине при отеле.

В целях профилактики все помещения отелей проходят регулярную обработку специальными средствами против насекомых. В сезоны активного проявления тех или иных насекомых проводится дополнительная обработка. Частота и интенсивность дополнительной обработки помещений и территории отеля определяются не только заранее спланированным графиком, но и реальной ситуацией в отеле. Отели регулярно производят дезинсекцию с привлечением специалистов по обработке открытой территории отелей холодным дымом и орошению безопасными для человека химическими растворами.

Несмотря на принимаемые меры, появление насекомых в номерах гостей остается возможным, особенно в комнатах, расположенных на нижних этажах отелей с большим количеством зеленых насаждений по периметру. Кроме того, одной из причин появления насекомых в номерах может быть нарушение гостями правила отелей, согласно которому запрещается приносить еду в номер. Так, в условиях жаркого климата фрукты, оставленные в номере или мусорной корзине, могут привлекать муравьев, мух и других насекомых. Отели размещают на территории и в холлах жилых корпусов таблички с предупреждением о недопустимости хранения в номерах еды.

II. Размещение в отеле

▪ Природные особенности побережья Египта

При выборе объекта размещения следует тщательно изучать информацию о пляже. Так, для пляжей Хургады характерен пологий вход в море и отсутствие кораллов возле береговой линии. Спецификой береговой линии района Набк, расположенного в Шарм-эль-Шейхе, является мелководье. В некоторых бухтах Шарм-эль-Шейха в море есть кораллы, которые затрудняют вход в море без специальной обуви, однако даже в этих районах есть участки с комфортным заходом в море. Для купания туристов на глубине и снорклинга многие пляжи Шарм-эль-Шейха оборудованы понтонами, которые могут уходить на достаточно большое расстояние от берега. На таких пляжах купание и снорклинг осуществляются на большой глубине.

При купании туристам необходимо проявлять разумную осмотрительность. При неуверенности в хороших навыках плавания туристам следует отказаться от купания возле стенки рифа или воспользоваться спасательными жилетами. Купание после захода солнца, а также в состоянии алкогольного или наркотического опьянения категорически запрещено.

Другой специфической чертой Египта является круглогодичное наличие ветров. Холодные ветра продолжаются с начала декабря до конца февраля: это природное явление в большей степени характерно для региона Хургада, в меньшей – для региона Шарм-эль-Шейх. В период с марта по май в Египте дует сухой ветер Хамсин, в это время температура

воздуха может достигать +40 градусов по Цельсию. Преимуществом Шарм-эль-Шейха является наличие Синайских гор, которые сдерживают потоки ветра и песка из пустыни.

II. Размещение в отеле

▪ Особенности морской фауны

В Египетских прибрежных водах обитает более 1000 разновидностей рыб, некоторые из которых опасны. Например, акулы. Как и во всех прочих местах на планете, где обитают крупные животные, в том числе представляющие опасность для человека, туристам рекомендуется руководствоваться здравым смыслом и не пренебрегать рекомендациями по обеспечению собственной безопасности. Во-первых, не купаться в одиночку и не отплывать далеко от берега. Во-вторых, при встрече с крупным морским животным не заниматься исследованиями его видовой принадлежности, а по возможности быстро оказаться на берегу. В-третьих, избегать купаний ранним утром и поздним вечером – в то время, когда разновидности акул, относящиеся к рифовым, то есть к мелководным, наиболее активны.

К опасным обитателям Красного моря также относятся: рыба-камень, рыба крылатка, мурена, барракуда, скат и некоторые другие. Туристам рекомендуется ознакомиться с изображениями этих рыб для возможности их идентификации и предотвращения контактов. Во избежание ожогов, аллергических реакций или укусов рекомендуется не трогать проплывающих рыб руками, не пытаться их извлекать из коралловых рифов. Неоправданным риском будет трогать морские звёзды, морские губки и кораллы, контакт с которыми может вызвать ожог или привести к порезам на коже.

При ходьбе по морскому дну туристам рекомендуется смотреть под ноги во избежание наступления на морского ежа. Ношение специальной обуви во время купания может снизить риск повреждения стоп при контакте с морским ежом, но не может полностью исключить такую вероятность. Вследствие контакта с морским ежом часть его иглы может остаться в коже человека и вызвать воспаление. Рекомендуется обратиться в страховую компанию, если подобный случай входит в страховое покрытие, для обработки раны и осмотра на предмет остатков фрагментов иглы.

Медузы в прибрежной зоне Красного моря появляются исключительно в период с середины марта до начала мая.

Ожог, вызванный контактом с большинством обитателей Красного моря, по ощущениям можно сравнить с ожогом от крапивы. Если у человека нет специфических аллергий, то в месте ожога у него возникнет легкое раздражение, которое можно снять, обильно промыв это место водой и приложив лайм. В случае появления дискомфорта туристам рекомендуется обратиться к спасателям на пляже, у которых может быть подготовлен уксусный раствор для обработки мест ожогов, к сотрудникам отеля или, в случае сильных болевых ощущений и воспаления, в страховую компанию для организации медицинской помощи.

В Египте действует строгий запрет на порчу и вывоз кораллов, ракушек и других составляющих экосистемы Красного моря. Нарушение данного запрета влечет наложение штрафа до 1000 долларов США.

Категорически запрещается купаться в море после захода солнца, кормить, трогать рыб и других морских обитателей.

III. Безопасность в отеле

▪ Хранение вещей в сейфе

Документы, деньги, украшения и другие ценные вещи следует хранить в сейфе, расположенном в номере или на ресепшн отеля.

Администрация отеля не несет ответственности за документы, деньги и ценные вещи туристов, оставленные без присмотра вне сейфа.

III. Безопасность в отеле

▪ Действия при утрате вещей

При обнаружении утраты ценных вещей туристам рекомендуется обратиться к отельному гиду или по телефону горячей линии поддержки туристов в Шарм-эль-Шейхе +20 112 976 87 84, в Хургаде +20 112 976 87 65 (звонки/сообщения, WhatsApp, Telegram) для оперативной координации их действий.

Отельный гид и другие сотрудники принимающей стороны оказывают необходимое содействие в коммуникации туристов с администрацией отеля, а также могут сопровождать туристов при обращении в полицию и оказывать содействие в переводе и заполнении документов. Однако сотрудники принимающей стороны не могут давать туристам консультаций по правовым вопросам или быть представителями туристов в суде, для таких случаев есть услуги правового сопровождения специализированных организаций.

После обращения с заявлением об утрате ценных вещей в полицию в стране временного пребывания, туристы вправе проинформировать консульство. Помощь или консультации сотрудников консульства могут быть полезны туристам при дальнейшей коммуникации с местными органами правопорядка.

Туристам следует сохранять копию заявления в полицию до момента обнаружения пропавших вещей, до решения вопроса о выплате компенсации администрацией отеля или до получения мотивированного отказа в компенсации.

Только обращение в полицию и составление заявления может служить основанием для проведения расследования. Если турист принимает решение об отказе от обращения в полицию, то отель может провести внутреннюю проверку без обязательств. Решение о проведении внутренней проверки является прерогативой отеля.

III. Безопасность в отеле

▪ Алгоритм действий в случае утери паспорта

В случае утери паспорта во время пребывания в туре туристу необходимо найти официальный сайт консульства своей страны в Египте. На сайте содержится информация об адресе консульства и перечне документов, необходимом для получения временного выездного документа, подтверждающего личность туриста при обратном вылете. Параллельно туристу необходимо проинформировать отельного гида о факте утраты паспорта. Сотрудники принимающей стороны имеют обширный опыт сопровождения в подобных ситуациях граждан многих государств и могут предоставить туристу подробную консультацию о специфике процесса восстановления документов в консульстве его страны. Представитель принимающей стороны может сопровождать туриста при обращении в полицию для написания заявления.

Принимающая сторона оказывает содействие туристам в организации трансфера для посещения полиции и/или консульства. Все расходы, связанные с восстановлением документов, поездками в полицию и консульство, оплачиваются туристом самостоятельно. Консульства большинства государств находятся в г. Каире, соответственно, стоимость трансфера до г. Каир туристы также оплачивают самостоятельно.

Ни принимающая сторона, ни туроператор не несут материальной ответственности за действия или бездействие туристов или третьих лиц.

III. Безопасность в отеле

▪ Видеонаблюдение в отеле

Средства видеонаблюдения в отеле служат для обеспечения безопасности людей, предотвращения несчастных случаев, защиты имущества или организации входа и выхода из помещений отеля.

Средства видеонаблюдения в обязательном порядке размещаются только в зонах въезда/выезда и входа/выхода из отеля/в отель и в зоне ресепшен отеля. Размещение камер видеонаблюдения в других местах осуществляется на усмотрение администрации отеля.

Согласно действующим регламентам видеозаписи с камер видеонаблюдения в отеле разрешено просматривать ограниченному кругу лиц: администрации отеля и сотрудникам полиции. Принимающая сторона может запросить разрешение на просмотр видеозаписей, удовлетворение или отклонение запроса остается на усмотрение указанных лиц. Гости отеля могут получить доступ к просмотру данных с камер видеонаблюдения только по решению суда.

Важно отметить, что камеры видеонаблюдения не дают полного пространственного обзора и имеют слепые зоны. Соответственно, даже при наличии в интересующем туристов месте камер видеонаблюдения, нельзя гарантировать, что на них будут зафиксированы нужные туристам факты.

IV. Важная информация для туристов, путешествующих с детьми

Тарификация стоимости проживания детей в отелях зависит от их возрастной группы. Возрастной диапазон в разных отелях может отличаться, однако, как правило, выделяют следующие группы: дети в возрасте от 0 до 2 лет, от 2 до 6 лет, от 6 до 12 лет.

При тарификации стоимости экскурсии выделяются две возрастные группы детей: от 0 до 2 лет и от 2 до 12 лет. Стоимость экскурсии для детей, достигших 12 лет, равняется стоимости для взрослых.

В ряде отелей Египта имеется обязательное возрастное ограничение для гостей: отели только для взрослых (18+), отели для взрослых и подростков старше 16 лет (16+), отели для взрослых и подростков старше 14 лет (14+). Семьи с детьми младше возраста, указанного в концепции отеля, к бронированию и заселению в отель не допускаются. В случае обнаружения во время процедуры регистрации заезда туристов недостоверности данных о дате рождения ребенка, отелем будет отказано в размещении.

Законодательством Египта запрещена реализация алкогольных напитков лицам младше 18 лет. Соответственно, в объектах проживания и местах общественного питания алкогольные напитки предоставляются только лицам, достигшим возраста 18 лет. Дополнительно во исполнение данной нормы законодательства при заселении в отель несовершеннолетним и совершеннолетним гостям выдаются браслеты разных цветов.

Также в отелях действуют возрастные ограничения для посещения фитнес-центров и СПА центров. Минимальный возраст посетителей определяется администрацией отеля и в большинстве случаев составляет 16 лет, в некоторых случаях – 14 лет. Возрастные ограничения установлены в целях соблюдения правил техники безопасности.

Ответственность за безопасность детей во время пребывания в туре – включая, но не ограничиваясь нахождением с детьми около бассейна, водных горок, моря, пляжа, аттракционов, лифтов, а также во время трансферов и экскурсий – несут их родители, опекуны или сопровождающие детей лица. В целях безопасности не допускается перемещение детей по салону транспортного средства во время движения. В период пребывания несовершеннолетнего в воде (в море, в бассейне, в аквапарке) его сопровождающие должны обеспечивать безопасность купания, а также не допускать

употребления воды, непригодной для питья. При купании дошкольников и детей младшего школьного возраста рекомендуется использовать специальные плавательные жилеты или нарукавники. Перед использованием водных горок и аттракционов сопровождающему несовершеннолетнего необходимо ознакомиться с инструкцией по безопасности, удостовериться в том, что возраст ребенка соответствует возрастным ограничениям использования горок или аттракционов.

На протяжении всего периода пребывания в туре родители должны проявлять разумную осмотрительность и не выпускать ребенка из зоны видимости для исключения травмирования и/или причинения ущерба чужому имуществу.

V. Экскурсионное обслуживание

▪ Общие правила

Во время проведения информационной встречи отельным гидом предоставляется информация об экскурсиях, доступных к посещению в период отдыха туристов. Перечень экскурсий с указанием их длительности и стоимости анонсирован в информационной брошюре, которая выдается каждому туристу.

Туристам не рекомендуется приобретать экскурсии или прочие услуги у сторонних организаций. Принимающая сторона не занимается истребованием компенсаций за ненадлежащую организацию и отмену экскурсий, приобретенных не у отельного гида.

Перед выездом на экскурсию туристам рекомендуется проверять дату экскурсии и название, а также список вещей, которые необходимо взять с собой, и документов, указанных в экскурсионной квитанции. Туристам следует уважительно относиться к другим участникам групповой экскурсии, своевременно являться на посадку в автобус как в начале экскурсии, так и во время остановок по ходу экскурсионной поездки. При опоздании туристов более чем на 15 минут как при отъезде из отеля на экскурсию, так и на точку сбора по ходу выполнения экскурсионной программы, исполнитель вправе покинуть отеля или точку сбора без данных туристов и без последующей выплаты компенсации за экскурсию или проезд до отеля.

Туристам во время экскурсии не рекомендуется оставлять деньги и ценные вещи в экскурсионном автобусе без присмотра. Туристы должны проявлять осмотрительность в местах большого скопления людей и не держать крупные суммы денег или ценные вещи в карманах, к которым легко получить доступ третьим лицам. В начале экскурсионной программы гиды сообщают туристам правила поведения в автобусе, например, запрет на перемещение в салоне автобуса во время движения или запрет на оставление мусора в автобусе. Туристам необходимо следовать данным правилам поведения.

Если турист почувствовал недомогание во время исполнения экскурсии, он должен сообщить об этом экскурсионному гиду для принятия решения о возможности дальнейшего участия в экскурсии. При необходимости гид может оказать содействие в организации трансфера или заказе такси от места проведения экскурсии до медицинской клиники или отеля. Расходы на трансфер в клинику или отель оплачиваются туристом самостоятельно.

V. Экскурсионное обслуживание

▪ Правила отмены экскурсий и условия возврата денежных средств

При отказе от экскурсий в день заказа через час после их бронирования удерживается 25% их стоимости.

При отказе от экскурсий в любой день, но не менее чем за 24 часа до начала экскурсий, удерживается 50% их стоимости.

При отказе от экскурсий в день их проведения или неявки туристов на экскурсию удерживается 100% стоимости.

Исключения составляют экскурсии, включающие перевозку на самолете и пароме. При отказе от них удерживается 70% их стоимости вне зависимости от времени отказа, кроме отказа в день проведения экскурсии – в таком случае удерживается 100%.

Не менее чем за 24 часа до начала экскурсии туристы могут запросить возможность переноса даты проведения экскурсии без штрафных санкций (без удержания части стоимости). Правило не распространяется на экскурсии, включающие перевозку самолетом, паромом. Удовлетворение или отказ в удовлетворении запроса принимающей стороной зависит от наличия данной экскурсии в расписании до даты окончания отдыха туристов и наличия мест в экскурсионных группах. В случае отсутствия возможности согласования переноса даты экскурсии на другой день или предложения туристам другой экскурсии, будут применены стандартные правила отмены экскурсии, указанные ранее.

Основанием для возврата 100% стоимости оплаченной экскурсии является медицинское заключение, выданное врачом медицинской организации, определенной страховой компанией, не позднее дня проведения экскурсии. В случае отсутствия медицинского заключения стоимость экскурсии возврату не подлежит. Правило не распространяется на экскурсии самолетом, паромом: даже при наличии медицинского заключения удерживается 70% стоимости. Правило не распространяется на исторические и индивидуальные экскурсии: даже при наличии медицинского заключения удерживается 50% стоимости.

Возврат части или полной стоимости экскурсии производится только тому туристу, на чье имя выдано медицинское заключение. Если на экскурсию должны были отправиться несовершеннолетний и один сопровождающий взрослый, то при наличии у одного из них медицинского заключения стоимость экскурсии возвращается и за несовершеннолетнего, и за сопровождающего.

При получении возврата денежных средств туристам необходимо вернуть экскурсионную квитанцию и подписать документ о получении денежных средств, подтверждающий отсутствие претензий.

Удержание части или полной стоимости экскурсии обусловлено фактическими расходами поставщика услуги по её организации. К фактическим расходам отнесены: организация перевозки по маршруту экскурсии, организация питания, билеты в музеи и археологические парки, авиаперелёт или паром к месту проведения экскурсии, транзитное проживание в отеле во время экскурсии и т.д.

VI. Полезная информация

▪ Правила активации страхового полиса

До начала путешествия туристам следует ознакомиться с условиями страхования по риску медицинских расходов и выбрать оптимальный тариф, соответствующий планируемому типу отдыха. В зависимости от страховой компании или страхового тарифа, в него может быть включено или не включено покрытие страховых случаев, произошедших в состоянии алкогольного либо наркотического опьянения или во время занятий активными видами спорта. Также у разных страховых компаний может отличаться размер страхового покрытия и размер франшизы.

Информация о способах активации полиса медицинского страхования предоставляется туристам во время информационной встречи с отельным гидом.

Туристам не рекомендуется обращаться за медицинской помощью к докторам, работающим непосредственно в отеле или приглашенным по инициативе отеля. Все услуги, предоставляемые данными докторами, предоставляются исключительно на платной основе и не покрываются страховыми полисами.

При возникновении проблем со здоровьем турист должен самостоятельно обратиться в страховую компанию по электронной почте или номеру телефона, указанному в полисе

медицинского страхования. Позвонить в страховую компанию можно тремя способами: с сим-карты, оформленной в стране проживания и подключенной к роумингу (стоимость звонка определяется тарифом сотового оператора), с местной сим-карты (стоимость звонка определяется тарифом сотового оператора) или с ресепшн отеля (по тарифу отеля). В случае возникновения у туриста трудностей при обращении в страховую компанию или в ситуациях, когда состояние туриста не позволяет ему сделать это самостоятельно, он может связаться с отельным гидом, который окажет содействие.

Сотрудники принимающей стороны оказывают содействие туристам в обращении в страховую компанию, однако не несут ответственности за полноту и качество оказанных медицинских услуг. Лечение туристов осуществляется медицинской организацией, определенной страховой компанией. Вся дальнейшая коммуникация по вопросам лечения происходит непосредственно между туристом и страховой компанией.

В случае возникновения проблем со здоровьем у туристов, прибывших в аэропорт и ожидающих обратного рейса, им необходимо оценить своё состояние и возможность обращения к доктору по прилёту в страну проживания. При наличии безотлагательной потребности в медицинской помощи туристы могут связаться со страховой компанией для получения лечения и решения вопросов с предоставлением проживания на время лечения и обратным вылетом. В случае незначительного недомогания, которое не может помешать обратному вылету, туристы могут обратиться в медицинский кабинет в аэропорту. Перед получением медицинских услуг в аэропорту туристам необходимо ознакомиться с их стоимостью, так как данная сумма оплачивается туристом самостоятельно и не будет компенсирована страховой компанией.

VI. Полезная информация

▪ Обмен валюты и обратный обмен валюты

Египетский фунт очень волатильная валюта, курс которой нестабилен, в связи с этим Центральным Банком Египта запрещён обратный обмен валюты. Туристам рекомендуется обменивать валюту на египетский фунт небольшими суммами, так как обратный обмен валюты на доллары США или евро не возможен. В Египте туристы могут обменять доллары США или евро на египетский фунт в аэропорту, в банкоматах с функцией обмена валюты, в обменных пунктах или в банках. Обменный курс в отелях невыгоден для путешественников. Во многих магазинах к оплате принимаются наличные доллары США и банковские карты. При оплате долларами США размен производится в египетских фунтах, поэтому путешественникам рекомендуется отправляться на отдых с купюрами небольшого номинала (\$ 1, 2, 5, 10, 20, 50). Если по окончании отдыха у туристов остались наличные египетские фунты, их необходимо потратить до прохождения таможенного контроля, так как вывоз национальной валюты из Египта запрещён.

Обращаем внимание туристов на необходимость соблюдения валютного законодательства страны временного пребывания. Просим туристов не пользоваться услугами нелегальных пунктов обмена валюты и частных лиц, предлагающих обмен валюты по неофициальному курсу. При нелегальном обмене валюты есть риск получения фальшивых купюр, обмана при расчётах, а также задержания полицией за нарушение валютного законодательства. В случае задержания туриста полицией, ни принимающая сторона, ни туроператор не могут влиять на оперативное и благоприятное разрешение подобных ситуаций, поскольку это вопрос личной ответственности туриста за соблюдение валютного законодательства Египта. Государственные служащие не ведут переговоров с третьими лицами, если только это не адвокат, нанятый путешественниками для представления их интересов, или официальный представитель посольства/консульства страны гражданства туриста.

Туристам рекомендуется заблаговременно ознакомиться с правилами ввоза и вывоза валюты, действующими на момент планируемой поездки.

VI. Полезная информация

▪ Интернет и сотовая связь

На данный момент в Египте свою деятельность осуществляют четыре основных мобильных оператора: Orange, Etisalat Egypt, WE и Vodafone Egypt.

У некоторых сотовых операторов есть специальные тарифные планы для туристов. Сим-карты с такими тарифными планами «сгорают» спустя месяц и недоступны для местных жителей. Для покупки сим-карты необходимо предъявить паспорт.

Примеры туристических тарифов у сотового оператора Etisalat Egypt:

- Тариф Traveler 200, включающий 7 ГБ интернет-трафика, стоит 200 египетских фунтов ≈ 6,5 долларов США;
- Тариф Traveler 300, включающий 12 ГБ интернет-трафика, стоит 300 египетских фунтов ≈ 9,8 долларов США;
- Также есть более дорогие тарифы с большим количеством интернет трафика.

Примеры туристических тарифов у сотового оператора Orange:

- Тариф Holidays, включающий 10 ГБ интернет-трафика, стоит 200 египетских фунтов ≈ 6,5 долларов США;
- Тариф Holidays Super, включающий 40 ГБ интернет-трафика, стоит 500 египетских фунтов ≈ 16,2 долларов США.

В Египте действует налог на связь в размере 6,1 египетских фунта ≈ 0,2 доллара США, который взимается при покупке сим-карты или при списании ежемесячного платежа. Туристам следует уточнять информацию о налоге на связь при покупке сим-карты.

VI. Полезная информация

▪ Обычаи и правила поведения в Египте

В Египте большинство его жителей исповедуют ислам, однако гости этой страны не обязаны соблюдать строгий исламский дресс-код и придерживаться правил поста во время священного месяца Рамадан. Однако туристам не следует посещать нетуристические районы и религиозные объекты в открытой одежде, шортах и майках.

Просим туристов с уважением относиться как к местным жителям, так и к другим туристам, не фотографировать людей без их разрешения, не фотографировать военных, полицейских и блокпосты, не появляться в общественных местах в состоянии алкогольного опьянения.

Благодарность, выраженная в чаевых, не является обязательной и производится на усмотрение туристов. Находясь в отеле, туристы могут оставлять вознаграждение за хорошую работу горничной, бармена, официанта или белл-боя. Размер чаевых обычно составляет 1-2 доллара США и более, на усмотрение туристов. Размер чаевых, оставляемых в ресторане за пределами отеля, определяется гостями. Негласное правило – 10% от суммы счёта.

Находясь в общественных местах, туристам необходимо проявлять осмотрительность и не оставлять свои личные вещи без присмотра во избежание кражи. При выходе туристов за территорию отеля рекомендуется иметь при себе фото или копию паспорта, а ценные вещи и документы оставлять в сейфе в номере отеля.

Законодательством Египта категорически запрещается вывоз кораллов, ракушек, камней и старинных предметов, к которым относят любые предметы старше 100 лет.

VI. Полезная информация

▪ Вывоз лекарственных препаратов

Вывоз лекарственных препаратов туристами возможен только в целях личного использования, однако законодательно максимальная норма не установлена и остаётся на усмотрение сотрудников таможенного контроля. Практика показывает, что обычно разрешается вывозить не более четырёх наименований лекарств и не более чем по две упаковки каждого наименования.

Сотрудники таможенной службы имеют право запросить у туристов рецепт врача на лекарственные препараты, приобретённое на территории Египта, если они являются рецептурными. Даже при наличии у туриста рецепта у таможенной службы остаётся право изъять лекарства в случае подозрений об их дальнейшем коммерческом использовании.

Ни туроператор, ни принимающая сторона не несут ответственности за действия туристов, государственных органов и третьих лиц, в том числе за принятие решения таможенной службой о конфискации лекарственных средств.