***Памятка туристу - Куба***

**Перед поездкой**

**Копии документов**

Рекомендуем до отъезда сделать копии паспортов.

**Прибытие в аэропорт**

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

**Паспортный контроль**

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

Если в поездку отправляются несовершеннолетние дети (до 18 лет) без родителей или с одним из родителей, то необходимо иметь нотариально заверенное разрешение от родителей, выданное на имя лица, сопровождающего ребенка (требуется на паспортном контроле при выезде из России). Если ребенок путешествует с одним из родителей, настоятельно рекомендуем иметь подобное разрешение от второго родителя, а также оригинал или нотариальную копию свидетельства о рождении.

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

**Таможенный контроль**

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

**Вывоз валюты**

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

при вывозе суммы, не превышающей 10 000 €, не требуется предоставление таможенным органам таможенной декларации;

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

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

**Багаж**

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

Обратите внимание – информация о разрешенном весе багажа должна быть обязательно указана в вашем авиабилете.

**Примечание**

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

**Прибытие на Кубу**

**Виза**

Въезд на Кубу для граждан Российской Федерации на срок, не превышающий 90 дней, осуществляется без визы по заграничному паспорту. Въезд с целью более длительного пребывания (свыше 90 календарных дней), ведения трудовой или коммерческой деятельности осуществляется по визе, оформленной Посольством Кубы в Москве на основании соответствующего приглашения кубинской стороны. Пребывание российских граждан в стране может быть продлено на месте на срок до 90 суток. Для этого им следует обратиться в миграционную службу Кубы.

Срок действия загранпаспорта должен быть не менее одного месяца с моменты отбытия с острова.

**Разница во времени**

Время на Кубе может отличаться от времени вашего города. Например, разница во времени между Москвой и Гаваной в зимний период составляет минус 8 часов, летом – минус 7 часов. Чтобы определить разницу часовых поясов между Кубой и вашим местом жительства в определенное время года, воспользуйтесь специализированными интернет-сайтами.

**Таможенные правила**

Беспошлинно на территорию Кубы можно ввезти:

личные вещи (новые или бывшие в употреблении, необходимые пассажиру на время его нахождения на Кубе, учитывая все обстоятельства его пребывания в стране), не предназначенные для продажи на местном рынке;

до 200 шт. сигарет или до 250 г табака;

медикаменты, протезы и кресла-каталки для больных и инвалидов;

книги и учебные принадлежности.

Кроме того, разрешается некоммерческий ввоз товаров общей стоимостью до 1000 песо, из которых первые 50 не облагаются таможенным сбором, а последующие от 51 до 1000 песо облагаются прогрессивным таможенным налогом. Лица, постоянно проживающие на Кубе, платят таможенный сбор в кубинских песо (СUР), а остальные пассажиры – в конвертируемых песо.

**На территорию Кубы запрещено ввозить:**

ряд электробытовых приборов (беспроводные телефоны и микрофоны, видеооборудование (за исключением временно ввозимого), GPS-навигаторы, холодильники, кондиционеры, электроприборы (чайники, утюги, тостеры, электрические печи и др.), кухонные плиты, переносные электрические плиты, транспортные средства и запасные части к ним;

дроны и другие средства сьемки – они изымаются в аэропорту, выдается бумага, и на обратном пути можно получить обратно. Штраф за хранение от 3-15 долларов в сутки;

электронные сигареты – лететь с IQOS можно, но убирать в багаж ( уточнять перед поездкой)

С ВЭЙПОМ въезд **категорически запрещен**. Изымают в аэропорту, выдается бумага, и на обратном пути можно получить обратно. Штраф за хранение от 3 долларов в сутки;

наркотические, психотропные вещества или галлюциногены;

взрывчатые вещества;

оружие, за исключением ружей для спортивной охоты;

материалы порнографического характера; литературу, статьи и предметы, если они имеют непристойный или порнографический характер и наносят ущерб общенациональным интересам;

без соответствующих документов запрещено ввозить живые растения и их части; семена культурных и диких растений; фрукты, овощи, зелень; специи, муку и изделия из нее, крупы, колбасы и другие пищевые продукты растительного происхождения, как свежие, так и в виде полуфабрикатов; древесину и другую продукцию лесного хозяйства; землю, почву и органические удобрения; волокна хлопка, льна и т.д.

**Запрещено к вывозу из Кубы:**

культурные ценности, являющиеся национальным достоянием или представляющие музейную ценность;

современные картины и скульптуры без оформленного разрешения на вывоз (прежде чем приобретать в торговых точках картины и скульптуры, следует убедиться, что продавец может дать письменное разрешение на их вывоз или удостовериться, что на выбранной картине и скульптуре проставлен соответствующий штамп);

огнестрельное оружие и боеприпасы без официального разрешения компетентных властей;

наличные деньги, если их количество превышает: 100 кубинских песо (CUP), 200 конвертируемых песо, 5000 $ или эквивалент этой суммы в другой валюте. Вывоз суммы наличными в размере, превышающем вышеуказанные, возможен только при наличии соответствующего банковского разрешения или если эта сумма зафиксирована в таможенной декларации при въезде в страну;

более 50 кубинских сигар, если на них нет официального счета-фактуры от продавца.

**Паспортный контроль**

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

Всем гражданам, вылетающим на Кубу необходимо самостоятельно заполнить форму на сайте <https://dviajeros.mitrans.gob.cu/inicio> и получить персональный QR код, который необходимо предъявить в аэропорту в день вылета, а так же по прилету на Кубу. Форму необходимо заполните не ранее 72 часа и не позднее 12 часов до вылета.

P.S. ***По поводу формы: нужно заполнять обязательно, если она не заполнена то прям в Шереметьево начнутся проблемы, придется вставать в сторонку и заполнять ее в электронном вид. Первое, что будут спрашивать по прилету, этот код.***

***Листочек с кодом можно не распечатывать, достаточно сохранить в телефоне***

Иммиграционная карта (2 экземпляра).

Иммиграционная карта заполняется туристом при пересечении границы в двух экземплярах. Первый предъявляется при прохождении паспортного контроля вместе с паспортом. Второй экземпляр необходимо сохранять до конца поездки, он возвращается сотруднику пограничной службы при вылете с Кубы.

**Дети:**

1. Если в поездку отправляются несовершеннолетние дети (до 18 лет) без родителей или с одним из родителей, то необходимо иметь нотариально заверенное разрешение от родителей, выданное на имя лица, сопровождающего ребенка (требуется на паспортном контроле при выезде из России).
2. Если ребенок путешествует с одним из родителей, настоятельно рекомендуем иметь подобное разрешение от второго родителя, а также оригинал или нотариальную копию свидетельства о рождении.
3. Если несовершеннолетний ребенок вылетает с одним из родителей и у родителей разные фамилии, необходимо при себе иметь нотариально заверенную копию свидетельства о рождении ребенка. **Свидетельство необходимо перевести на английский язык и заверить у нотариуса**

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

**Ветеринарный контроль**

При ввозе на Кубу основных видов домашних животных сотрудники санитарного контроля производят их осмотр, в обязательном порядке проверяют паспорт животного и сертификат о прививках.

Для вывоза домашних животных за пределы Республики Куба необходимо заблаговременно (более чем за 30 суток до обращения за справкой на вывоз) сделать им прививку от бешенства, чумы плотоядных и гепатита в любой сертифицированной клинике.

Дата прививки и номер вакцины должны быть записаны в специальном сертификате прививок животного.

Не ранее чем за 15 дней до отъезда владелец животного должен обратиться с ним в ветеринарную клинику для оформления справки на вывоз. Полученную справку следует легализовать в муниципальной ветеринарной клинике. Легализованный документ предоставляется в Генеральное консульство России в Гаване для перевода и заверения. Справка на вывоз животного предъявляется сотруднику ветеринарного контроля аэропорта во время регистрации на рейс.

**Получение багажа**

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

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

**Примечание**

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

**Встреча с представителем компании**

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

Если в состав вашего тура входит групповой или индивидуальный трансфер, в зоне прилета аэропорта вас будет ожидать представитель принимающей фирмы.

**Примечание**

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

в конце распечатки с программой путешествия, вложенной в ваш пакет документов – для групповых туров;

в ваучере на трансфер – для индивидуальных туров.

Трансфер аэропорт–отель

**По прилете в аэропорт Гаваны:**

Если у вас забронирован групповой трансфер , представитель будет ожидать вас в аэропорту не более часа со времени посадки вашего рейса (согласно расписанию)  
Если у вас забронирован индивидуальный трансфер, представитель будет встречать Вас с табличкой с фамилией на выходе из терминала аэропорта

**По прилете в аэропорт Варадеро:**

Если у вас забронирован групповой трансфер , представитель будет ожидать вас в аэропорту не более часа со времени посадки вашего рейса (согласно расписанию)  
Если у вас забронирован индивидуальный трансфер, представитель будет встречать Вас с табличкой с фамилией на выходе из терминала аэропорта

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

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

Представители, сопровождающие трансферы, говорят на русском языке.

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

**Примечание**

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

**Размещение в отеле**

При размещении в отеле необходимо предъявить администратору паспорт и ваучер.

Расчетный час заселения, как правило, не ранее 14:00 по мере готовности номеров.

Багаж до заселения в номер можно оставить в камере хранения отеля.

При размещении в отеле/резиденции/апартаментах администрация может потребовать банковскую карту для блокирования определенной денежной суммы в качестве депозита на время вашего проживания. Если сумма зарезервированного депозита не будет вами использована за время отдыха или будет потрачена лишь частично, то по международным стандартам в течение 28 суток после окончания вашего пребывания в отеле он разблокирует депозит.

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

**Услуги в отеле**

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

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

**Деньги и покупки**

Валюта Кубы – кубинский песо (1 песо равен 100 сентаво). Существует два вида песо: песо неконвертируемый, для расчетов внутри страны, и песо конвертируемый, имеющий аббревиатуру CUC, или как его называют русскоговорящие туристы «КУК». Им расплачиваются туристы, он официально приравнивается к доллару США. Эти банкноты, отличающиеся от обычного кубинского песо своей ценностью и многоцветностью, печатаются на острове и за его пределами ценности не имеют.

На Кубе 09 апреля 2005 года было запрещено использовать доллары США, поэтому основной платежной единицей для туристов стал конвертируемый песо. Его можно приобрести за 25 «обычных» песо. Конвертируемый песо не имеет никакой ценности в других странах мира. При обмене долларов США на территории Кубы взимается налог 10%. Также для финансовых расчетов можно использовать кредитные карты, главное, чтобы платежи не проходили через банки, расположенные на территории США. Запрет коснулся и других конвертируемых валют – евро, фунта стерлингов и т.д.

**Магазины**

Большинство магазинов на Кубе работают с 09:00 до 18:00 (некоторые до 20:00) по будням, в субботу – с 09:00 до 15:00 (некоторые до 18:00). Супермаркеты и магазины в курортных районах обычно открыты с 10:00 до 20:00. Практически все магазины закрываются на «сиесту» в районе полудня.

**Популярные кубинские сувениры:**

сигары;

украшения из черного коралла (серьги, кольца, браслеты, подвески), из панциря черепахи, из жемчуга, из плодовых косточек;

кубинский ром;

кубинский кофе;

резные фигурки из дерева, выполненные в африканском стиле;

сувениры из бамбука, морских раковин и других материалов;

традиционная кубинская рубашка.

**Официальные праздники**

1, 2 января – День освобождения;

1 мая – День труда;

26 июля – День национального восстания;

10 октября – годовщина начала войны за независимость Кубы;

25 декабря — Рождество.

**Телефонная связь**

Чтобы позвонить в Россию из Кубы с мобильного телефона необходимо набрать код 007, затем код города и номер телефона.

Звонок на Кубу из России:

из Москвы в Гавану на городской телефон: 8-10-53-7-(номер телефона);

из Москвы в Гавану на мобильный: – 8-10-53-5-(номер телефона).

**Общественный транспорт**

Основной городской транспорт на Кубе – автобус. Он называется gua-gua (ва-ва). Стоимость проезда – 10 сентаво. Автобус останавливается через каждые четыре квартала, водителя можно попросить объявить остановку. В часы пик загруженность транспорта очень большая.

Для туристов существует специальное такси с радиотелефоном и кондиционером. Есть такси и для кубинцев, которые принимают к оплате песо, но эти такси очень трудно поймать. В Гаване работают три таксомоторные компании, все государственные. Cubanacan – самая дорогая, в автопарке преобладают мерседесы; Turistaxi – автопарк состоит из японских серых малолитражек с кондиционерами; Panataxi – самый экономичный вариант, автопарк состоит из «Лады», но работает компания только в Гаване. В провинциальных отелях и туристических центрах можно найти такси Cubanacan и Turistaxi. Надежнее всего взять такси у входа в отель.

**Аренда автомобиля**

Для оформления аренды автомобиля необходимо:

паспорт;

водительское удостоверение международного образца;

наличные деньги или кредитная карта.

В случае ДТП необходимо дождаться представителей транспортной полиции, страховой компании или автопрокатной фирмы, которые на месте осуществят разбор аварии и составят протокол.

Автомобильные парковки

Во многих общественных местах имеются государственные парковочные пункты. Оплата парковки производится согласно тарифу или зачастую по согласованию с парковщиком.

**Чаевые**

На Кубе принято давать чаевые официантам, носильщикам, таксистам, горничным.

**Экскурсии и трансферы**

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

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

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

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

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

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

**Медицинский страховой полис и врачебная помощь**

1. Для выезда за границу каждый турист обязан иметь медицинский страховой полис. В него вписывается фамилия туриста и сроки его пребывания на Кубе. Страховой полис содержит информацию на русском языке о правилах страхования. Обязательно ознакомьтесь с условиями страхового договора перед поездкой.
2. Во время пребывания в стране рекомендуем страховой полис постоянно иметь при себе. Напоминаем, что заболевания, связанные с беременностью, последствиями алкогольного или наркотического опьянения, не являются страховыми случаями.
3. При возникновении у туриста инфекционного заболевания администрация отеля вправе потребовать его выселения и перемещения в госпиталь.
4. Экстренная первая помощь на Кубе для граждан России бесплатна. Для обращения за медицинской помощью следует позвонить в представительство вашей страховой компании по телефону, указанному в полисе, и сообщить следующие данные: фамилию, имя, дату рождения застрахованного, номер страхового полиса. Представитель сервисной медицинской службы выяснит, что случилось, где вы находитесь, разъяснит, как вести себя в данной ситуации, на какое возмещение вы можете рассчитывать, и при необходимости направит к врачу. В этом случае врачебный осмотр и последующее лечение оплачивает страховая компания.
5. В некоторых случаях может понадобиться оплатить лечение на месте. Делается это только по согласованию со страховой компанией. В подобной ситуации расходы, понесенные туристом по страховому случаю, возвращает представительство страховой компании после возвращения туриста домой (при наличии подтверждающих документов).

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

**Личная безопасность**

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

* не оставляйте без присмотра свой багаж в местах массового скопления людей (аэропорты, остановки общественного транспорта, поезда, автобусы, вокзалы, стадионы, магазины и т.п.);
* не оставляйте на виду ценные вещи. В том числе в отеле, ресторане, на сиденьях в автобусе и автомобиле. Храните их только в сейфе в номере или на рецепции (пусть даже за небольшую плату). За вещи, оставленные в номере, отель ответственности не несет. Исключение – исчезновение ценных вещей из сейфа при явных следах взлома (в пределах отельной страховки);
* не занимайте места, поставив на стол или стул сумку, положив телефон, ключи от номера и т.п.;
* особо внимательно относитесь к документам: держите их либо в сейфе, либо при себе. Без особой надобности паспорта с собой не носите, используйте копии;
* опасайтесь карманников, особенно в местах большого скопления людей и в общественном транспорте;
* водопроводную воду лучше не пить. Употребляйте бутилированную воду. Ее можно купить в любом месте;
* в жаркое время года нужно пользоваться кремом от солнца с высокой степенью защиты от интенсивного ультрафиолетового облучения;
* в первые дни пребывания на Кубе лучше отказаться от блюд с большим количеством растительного масла и «острых» кушаний;
* несмотря на благополучную в целом эпидемиологическую ситуацию на Кубе туристам необходимо помнить о мерах личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний.

**Возвращение домой**

Если вы путешествуете самостоятельно, рекомендуем приезжать в аэропорт как минимум за три часа до вылета, особенно если планируете посетить магазины DUTY FREE.

**Телефоны экстренных и справочных служб на Кубе**

Полиция – (537) 867-77-77, 882-01-16.

Скорая помощь – (537) 204-28-11.

Пожарные – (537) 881-11-15.

Посольство Российской Федерации в Республике Куба

Адрес: Гавана, Мирамар, 5-я авенида № 6402, между улицами 62 и 66 (Embajada de la Federacion de Rusia, 5-a Avenida, N 6402, entre 62 y 66, Miramar, La Habana, Cuba).

Телефон: (8-10-537) 204-10-85, 204-26-86, 204-26-28, 204-10-80.

Факс: (8-10-537) 204-10-38.

E-mail: [rusembcuba@mid.ru](mailto:rusembcuba@mid.ru)

**Генеральное консульство Российской Федерации в Гаване**

Адрес: 5-я авенида, угол ул. 66, д. 318, Мирамар, Плайя, город Гавана, Куба (avenida 5, esq. calle 66, ed. 318, Miramar, Playa, Ciudad de La Habana, Cuba).

Телефон: (8-10-537) 204-10-74.

Факс: (8-10-537) 204-19-87.

E-mail: [ruscons@enet.cu](mailto:ruscons@enet.cu)

Часы приема: понедельник, пятница – с 09:00 до 12:00, среда – с 15:00 до 18:00.

Телефон для экстренной связи: (8-10-535) 263-02-77.

**Что делать если**

**Задерживается авиарейс на Кубу**

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

**Если вы летите на Кубу по билетам, приобретенным самостоятельно, и ваш рейс** задерживается – обязательно сообщите об этом в службу поддержки, указана в ваучере.

**Опаздываете на трансфер аэропорт–отель**

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

**Не можете найти встречающего в аэропорту**

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

**Возникли проблемы с размещением в отеле**

При возникновении проблем с размещением в отеле свяжитесь с представителем принимающей компании, указанной в ваучере.

Вы не можете явиться/опаздываете на заказанную экскурсию

Предупредите сопровождающего группы или гида на курорте.

**Потеряли паспорт, документы**

При утере паспорта необходимо лично обратиться в Консульство за справкой. Вам понадобятся копии документов, удостоверяющих ваше российское гражданство, фотографии, а в некоторых случаях – свидетельство как минимум двух граждан России, знакомых с вами лично.

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

**Пропали личные вещи**

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

**Случился медицинский страховой случай**

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