

# Часто задаваемые вопросы

## [Вылет и прилет](#)

## [Документы](#)

### **Что такое мультивиза?**

Мультивиза – это документ разрешающий многократный въезд в визовую страну в рамках установленных в визе сроков.

### **У меня открыта мультивиза в Чехию. Могу ли я вместо Чехии посетить Испанию?**

Мультивиза в конкретную страну зоны Шенгенского пространства дает возможность посещать любые страны Шенгена, но первичный въезд должен быть осуществлен, через ту страну, в которую дана виза, после можно как беспрепятственно передвигаться в зоне Шенгена, так и въезжать в любую страну Шенгена, соблюдая сроки пребывания и действия визы.

### **Что такое электронный билет?**

Электронный билет - это маршрутная квитанция, где прописаны параметры забронированного билета: дата вылета, аэропорт, номер рейса, данные пассажира. Он дается пассажиру как памятка по маршруту. Все данные брони находятся в электронной базе авиакомпании. И при регистрации на рейс достаточно просто предъявить паспорт, на данные которого авиабилет был приобретен. На электронную версию билетов перешли уже большинство авиаперевозчиков. Это очень удобно, так как сокращает время на выписку и доставку бланкового авиабилета, а в случае потери электронного билета никаких неприятностей для пассажира не последует, в отличие от утери традиционного бланкового билета.

### **Когда нужно разрешение на вывоз ребенка за границу, и в каком виде оно должно быть предоставлено?**

Разрешение на вывоз ребенка за границу требуется, когда несовершеннолетний ребенок выезжает не с обоими родителями (один, с другими родственниками, с одним из родителей или знакомыми). Оно должно быть нотариально заверенным и содержать следующие данные:

- степень родства ребенка с сопровождающим
- данные паспорта лица, сопровождающего ребенка, того, кто доверяет, и самого ребенка (если ребенку до 14 лет указываются данные свидетельства о рождении)
- срок действия согласия родителя на выезд ребёнка должен быть не более двойного срока пребывания ребенка в стране без родителей/одного из родителей
- указываются данные о нотариусе: контактная информация и номер лицензии.

### **Какие документы необходимо брать с собой в зарубежную поездку?**

Само собой, общегражданский заграничный паспорт для выезда за границу, который удостоверяет Вашу личность (естественно, с наличием в нем надлежащей визы). Обязательно сделайте фотокопию Вашего паспорта и храните ее отдельно от оригинала. Также рекомендуем взять с собой фотокопию Вашего обычного общегражданского паспорта и два фото «паспортного» размера. Фотокопии паспортов и фотографии могут Вам очень пригодиться в том случае, если Вы утратите Ваши документы.

### **Что, если я потеряю в поездке документы?**

В этом случае Вам необходимо как можно быстрее обратиться в дипломатическое представительство той страны, гражданином/подданным которой Вы являетесь в той стране, где были утеряны Ваши документы. Также необходимо заявить об этом в полицию. В дипломатическом представительстве Вам понадобятся копия Вашего заграничного паспорта, желательно копия Вашего общегражданского паспорта и две фотографии «паспортного» размера. Только после этого Вам смогут выписать временный документ об удостоверении личности, пригодный только для возвращения на Родину. В случае, если вместе с документами у Вас также украли и деньги, дипломатическое представительство поможет Вам финансами для возвращения на Родину. Однако эти средства по приезде придется вернуть

## [Транспорт](#)

### **Номер рейса указан с кодом авиакомпании. Как определить какая авиакомпания выполняет указанный рейс?**

Международной ассоциацией воздушного транспорта (IATA) каждой авиакомпании присвоен определенный код: Международные Авиалинии Украины - PS, Аэросвит - VV, Донбассаэро - 7D, Украинско-Средиземноморские Авиалинии (UM Air) - UF, Хорс - X9.

### **В чем заключается отличие «чартерного рейса» от регулярного?**

Чартерный рейс осуществляет полет по заказу и при достаточной загрузке самолета, а не по расписанию. Операторы заранее выкупают у авиакомпании блоки мест на необходимый для формирования турпакета рейс. В связи с этим авиакомпания устанавливает более низкую стоимость билетов, т.к. сокращены риски недозагрузки. Но из-за того, что чартер «вклинивается» в расписание полетов и может быть отменен при недозагрузке, время вылета также может меняться в соответствие с тем, во сколько аэропорт даст разрешение на вылет. Регулярные рейсы же летают четко по расписанию, независимо от того, сколько билетов на рейс продано. Поэтому, соответственно, и цена на регулярный рейс выше, чем на чартер.

### **Что такое «полет со стыковкой»?**

Это значит, что полет в страну назначения будет проходить не прямо, а с пересадкой в каком-либо промежуточном пункте. Это происходит, когда при полете на дальние расстояния требуется дозаправка, для чего посадка предусмотрена в маршруте. Либо если в страну назначения не летают прямые рейсы, тогда выбирается определенный маршрут с пересадкой. А стыковка - это и есть пересадка с одного рейса на другой, не покидая зоны аэропорта.

### **Что нужно, чтобы арендовать автомобиль за рубежом?**

Нужны международные права, загранпаспорт и деньги.

## [Отели](#)

### **Если мы прилетели ранним рейсом нас заселят в отель рано утром?**

В отелях есть официальное время заселения (check in), когда вы можете заехать в свой номер, и выселения (check out), когда вы обязаны освободить номер и сдать ключи на ресепшн. Как правило, check in – в 14:00, check out – в 12:00. Но иногда гостиницы устанавливают свое время въезда и выезда, которое в некоторых отелях соблюдается строго, а где-то при наличии свободных номеров туристу могут пойти навстречу и заселить раньше или продлить комнату. Все зависит от концепции и менеджмента отеля.

### **Что значит «пользование полотенцем под депозит»?**

Вы оставляете требуемую сумму в отеле на время пользования, например, сейфом или полотенцем, а при отъезде Вам возвращают деньги взамен на возврат полотенца и т.п.

## [Услуги](#)

### **Обслуживание в аэропорту**

#### **VIP - обслуживание в аэропорту «Борисполь»**

##### **Комплекс услуг включает:**

- индивидуальную встречу авиапассажира (группа авиапассажиров) или посадку в самолет высококвалифицированными специалистами по организации обслуживания авиаперевозки со знанием иностранных языков;
- подвоз пассажиров специальным транспортом от/к самолету;
- упаковка багажа для вылетающих пассажиров;
- поднос, выгрузка и загрузка багажа и ручной клади, из/в автотранспорт пассажира;
- размещение предварительно заявленного автотранспорта заказчика во время встречи/отправление пассажиров на привокзальной площади Терминала «С»;
- ожидание авиарейса в комфортабельных помещениях терминала «С»;
- предоставление услуги городской и междугородной связи, факса, ксерокса, пользование беспроводным доступом к сети Интернет;
- прохождение паспортного и таможенного контроля через специально оборудованные пункты в терминале «С», организация регистрации авиабилетов и багажа.

#### **FAST TRACK в аэропорту Шарм-Эль-Шейха (Египет)**

Компания TEZ TOUR предлагает Вашему вниманию услугу - Fast Track в Шарм-Эль-Шейхе, которая включает в себя следующие услуги:

##### **ПРИЛЕТ**

- встреча туристов у входа в здании аэропорта со стороны летного поля представителями TEZ TOUR с табличкой с именами гостей
- выдача туристам египетской марки визы (включена в стоимость)
- содействие в быстром и беспрепятственном прохождении паспортного контроля и таможенного контроля
- посадка в машину

##### **ВЫЛЕТ**

- встреча туристов у аэропорта представителями TEZ TOUR с табличкой с именами гостей
- помощь в быстрой регистрации
- содействие в быстром и беспрепятственном прохождении паспортного и таможенного контролей

Услуга действительна только для пассажиров, заказывающих перелет TEZ TOUR и индивидуальный или VIP трансфер

### **Визовая поддержка**

Мы предоставляем услуги по оформлению туристических виз при покупке туров в визовые страны.

Туристический оператор Tez Tour официально аккредитован в иностранных посольствах и консульствах, что обеспечивает оперативное и своевременное оформление виз для наших клиентов.

Мы знаем специфику процесса оформления документов для выезда украинских граждан за границу, нами выработаны эффективные методы и механизмы взаимодействия с посольствами различных стран, а индивидуальный подход к каждому клиенту позволяет гарантировать успешный результат.

##### **Наша визовая поддержка включает:**

- Консультации клиентов по необходимым документам, срокам оформления виз в консульствах;
- Заполнение анкет;
- Проверка полученных комплектов документов перед подачей их в посольства и консульства.

### **Туристическое страхование**

Комплексное страхование путешествующих за границей Украины обеспечивает личную и имущественную защиту путешественника во время поездок за границу, является одним из документов, необходимых для получения въездной визы в большинство государств Мира, а также включает в себя обязательные виды страхования, наличие которых требуют Закон Украины «О туризме».

#### **Страхование медицинских расходов:**

По данной программе покрывается оплата медицинских расходов по амбулаторному и стационарному лечению, экстренное стоматологическое лечение, оплату медикаментов, выписанных врачом, экстренная транспортировка в медицинское учреждение или к врачу в стране временного пребывания. Экстренная медицинская репатриация из-за границы до места жительства. Посмертная репатриация останков и захоронение за рубежом. Также, такие дополнительные опции, как оплата юридических услуг, досрочное возвращение домой застрахованного, визит одного из родственников, включая проживание в отеле, в случае госпитализации застрахованного, оформление временных документов в случае их утери и т.д.

#### **Страхование от несчастных случаев:**

Данная программа гарантирует страховое возмещение при травматическом повреждении, получении инвалидности или смерти во время поездки за границу Застрахованного лица.

#### **Страхование гражданской ответственности за ущерб жизни, здоровью и имуществу 3-х лиц:**

По этой программе мы предлагаем страхование ответственности перед третьими лицами во время путешествия. А именно возмещение расходов Застрахованного лица, которые оно должно понести согласно законодательству страны пребывания при возмещении вреда за неумышленное причинение вреда жизни и здоровью и/или имуществу третьего лица.

#### **Страхование финансовых рисков, связанных с отказом от запланированной поездки, ее прерыванием, а также опозданием в поездку и из поездки:**

Данная программа позволит возместить Ваши расходы в случае возникновения непредвиденных обстоятельств, не позволяющих осуществить ранее запланированную и уже оплаченную поездку. Мы компенсируем все реальные убытки, в случае, если поездка не может быть совершена по причинам смерти, внезапного расстройства здоровья клиента, его супруги/а или его близкого родственника (отец, мать, родные братья, родные сестры и дети). Повреждения имущества клиента в результате пожара, воздействия окружающей среды, внешних факторов, а также умышленного нанесения ущерба имуществу клиента третьими лицами, происходящее на период страхования судебное разбирательство, в котором клиент участвует по решению суда.

#### **Страхование багажа:**

Даже самый минимальный набор собранных в поездку вещей, может доставить много неудобств в случае их пропажи. Вернуть утерянное не всегда возможно, но мы сможем компенсировать Вам стоимость вещей, в случае их утраты. По данной программе мы компенсируем стоимость утраченных вещей, в случае полной гибели, частичного повреждения багажа или его пропажи. А также предоставим средства для приобретения предметов первой необходимости при несвоевременной доставке багажа.

Преобрести полисы дополнительного туристического страхования Вы можете в точках продаж Tez Tour Турагенція.