

Важная информация!

Куда звонить, если что-то пошло не так?

В круглосуточную службу поддержки принимающей компании RSB Travel. Мы говорим по-русски. Первые два номера телефона указаны на каждом ваучере.

+ 1 888 705-45-39 из любого телефона-автомата, с любого стационарного телефона на территории США. Круглосуточно. Звонок бесплатный!

+ 1 305 792-72-72 с любого телефона в США и за их пределами. Круглосуточно. Звонок оплачивается по тарифам компаний связи.



+1 305 744-15-57 мобильный телефон с поддержкой телефонных звонков через “WhatsApp” и “Viber” (только звонки) доступен с 09:00 до 21:00 по Североамериканскому восточному времени (EST).

В отеле:

Время заселения в отель / Check-in - обычно не ранее **15:00**.

Время выселения из отеля / Check-out - обычно около **11:00**.

Если вам необходима помощь при заселении или выезде из отеля, если возникли какие-то проблемы, пожалуйста, незамедлительно обратитесь в нашу службу поддержки по телефонам, указанным в ваучере и этой памятке.

Большинство отелей требуют **кредитную карту** при заселении в качестве гарантии покрытия дополнительных расходов во время проживания (телефонные переговоры, мини бар, room service и т.д.). При заселении на вашей карте будет заблокирована сумма из расчёта: \$100 – \$300 (зависит от условий каждого отеля) за каждые сутки пребывания.

Пожалуйста, обратите внимания на то, что большинство банков идентифицирует блокировку депозита, как снятие денежных средств со счета, о чем вы можете получить соответствующее уведомление.

При выписке (check-out), отель сразу же автоматически снимает блокировку данной суммы после всех взаиморасчётов. Однако, в связи с особенностями банковских систем, вашим банком блокировка непосредственно на вашем счете может быть снята позже, с задержкой до 6 недель.

Как вас будут встречать?

Вас встретят с табличкой*:

- Имя и Фамилия в латинской транскрипции («Mr. Ivan Ivanov») или
- Название принимающей компании «RSB», «RSB Travel» или
- То, что было заранее оговорено при бронировании.

**не во всех аэропортах/вокзалах водитель может оставить машину в непосредственной близости от выхода и встретить туриста с табличкой. Для того, чтобы обеспечить комфортную встречу в этих аэропортах/вокзалах настоятельно рекомендуем дополнительно заказывать услуги отдельного встречающего, который встретит вас с табличкой, созвонится в водителем и проведет вас к месту посадки.*

Где найти встречающего в аэропорту:

Вы прилетели **внутренним рейсом**. Место встречи - **зал получения багажа**, возле карусели получения багажа, официально заявленной для этого рейса. Если у вас нет багажа, подойдите, пожалуйста, к заявленной для этого рейса карусели получения багажа.

Вы прилетели **международным рейсом**. Место встречи - **зал для встречающих**, который расположен после пункта прохождения таможенного контроля.

Если вы не смогли найти встречающего, звоните в нашу службу поддержки, телефоны которой указаны в ваучерах и в этой памятке.

Если вы не смогли найти встречающего и самостоятельно покинули аэропорт, не позвонив по телефонам службы поддержки, стоимость трансфера не возвращается.

Где найти встречающего на вокзале:

На вокзале встреча всегда происходит при выходе из здания вокзала.

Если не были заказаны услуги отдельного встречающего (Greeter), то в большинстве случаев вам необходимо по прибытии поезда написать водителю и получить инструкции о месте и времени встречи, так как водитель у вокзала часто не может оставить машину.

Как долго вас будут ждать:

Водитель имеет право ждать не более 1,5 часов с момента приземления самолёта для международных рейсов и не более 30 минут для внутренних рейсов. По истечении вышеуказанного времени ожидания транспортная компания включает дополнительную почасовую оплату, которая прибавляется к стоимости трансфера.

В случае любых непредвиденных задержек сообщите об этом по телефонам службы поддержки, указанным в ваучерах и в этой памятке, чтобы подтвердить готовность оплачивать дополнительное время ожидания. В противном случае водитель имеет право покинуть аэропорт, стоимость трансфера при этом не возвращается.

Трансфер или машина с водителем:

Вы уезжаете в аэропорт (порт, на вокзал) или заранее заказали машину с водителем.

Водитель ожидает вас у выхода из отеля на улице.

Трансфер включает в себя время ожидания водителем не более 30 минут. По истечении вышеуказанного времени ожидания транспортная компания включает дополнительную почасовую оплату, которая прибавляется к стоимости трансфера или аренды.

Если вы не сообщили заранее о задержке по указанным в ваучере или этой памятке телефонам службы поддержки, водитель имеет право уехать по истечении 30 минут с указанного в ваучере времени. Стоимость услуги в этом случае не возвращается.

Экскурсии:

Гид ждёт вас в лобби отеля с табличкой с указанием вашей фамилии в латинской транскрипции или с названием фирмы «RSB»/ “RSB Travel”, если при оформлении заявки не было оговорено иное.

Время ожидания гидом не более **60 минут** от указанного в ваучере. Время ожидания входит в общую продолжительность экскурсии.

Если экскурсия началась с большим опозданием, ее время может быть увеличено, в этом случае к стоимости экскурсии добавляется почасовая оплата работы гида и водителя. Если вы не сообщили заранее о задержке по указанным в ваучере или этой памятке телефонам службы поддержки, по истечении одного часа ожидания гид имеет право уехать. Стоимость тура в этом случае не возвращается.

ПРАВИЛА И НОРМЫ ПРОВОЗА БАГАЖА НА ВНУТРЕННИХ РЕЙСАХ В США

Практически на всех внутренних рейсах **провоз багажа - платный!** Оплата производится **в аэропорту** при сдаче багажа и только **банковской картой!**

Точная стоимость провоза и размер ручной клади определяется авиакомпанией для конкретных рейсов. Уточняйте, пожалуйста, детали перед вылетом, так как единых норм и стандартов не существует.

В программе есть Нью-Йорк, Лос-Анджелес или Бостон?

Для осуществления встречи в аэропорту **необходимо предоставить контактный номер телефона клиента.** Без этого организация трансфера невозможна. Номер телефона должен быть предоставлен не позднее чем за сутки до времени встречи.

- У клиента должно быть установлено приложение **Viber** или **Whatsapp**.
- Сразу после приземления клиент должен подключиться к сети Интернет (в аэропортах работает бесплатный WiFi).

Встреча в аэропорту Нью-Йорка

Если у вас запланирован перелёт в Нью-Йорк в международный **аэропорт John F. Kennedy International Airport (JFK)**, пожалуйста, учтите, что в аэропорту проходит реконструкция. Работы затрагивают весь аэропорт и закончатся не раньше 2026 года. Из-за этого сценарий встречи пассажиров, прилетающих и международными, и внутренними рейсами, изменился.

Реконструкция затрагивает все терминалы, большая часть парковок закрыта. Встреча с табличкой внутри терминала для обычного трансфера невозможна. Поэтому настоятельно рекомендуем заказывать к трансферу **услуги встречающего**, который встретит вас с табличкой, созвонится с водителем и проведет до автомобиля. Если услуги встречающего не заказаны:

Для осуществления встречи необходимо предоставить контактный номер телефона клиента. Без этого организация трансфера невозможна. Номер телефона должен быть предоставлен не позднее чем за сутки до времени встречи.

- У клиента должно быть установлено приложение **Viber** или **WhatsApp**.
- Сразу после приземления клиент должен подключиться к сети Интернет (в аэропорту работает бесплатный WiFi)
- Водитель пришлет клиенту **SMS** сообщение или **Viber, или WhatsApp** со следующими инструкциями:

Прилет международными рейсами. «Водитель ждёт вас в зале для встречающих, который расположен после пункта прохождения таможенного контроля. **ПОЖАЛУЙСТА**, не выходите из аэропорта.»

Прилет внутренними рейсами. «Водитель ждёт вас у ленты выдачи багажа, заявленной для вашего рейса. **ПОЖАЛУЙСТА**, не выходите из аэропорта.»

Или (если на данный момент существуют ограничения передвижений в конкретном терминале):

Прилет и внутренними, и международными рейсами. «После получения багажа выходите из здания аэропорта. На улице, за стеклянными дверями, перед вами будет несколько полос движения автотранспорта. Пожалуйста, перейдите первую (зарезервированную для спецтранспорта). Вы окажетесь на островке с большими бетонными столбами, на каждом из которых указан номер. Напишите в **Viber** или **Whatsapp** водителю номер ближайшего столба. Он подъедет в ближайшее время.»

Как правило, время ожидания не превышает 10 – 15 минут, но из-за сложной дорожной ситуации время ожидания может увеличиться.

Если по прилету пассажир не получил никаких инструкций, водитель не вышел на связь или возникла другая непредвиденная ситуация, клиент должен позвонить в круглосуточную службу поддержки принимающей компании RSB Travel. Мы говорим по-русски. Эти телефоны есть на каждом ваучере, выданном нашей компанией:

- Office : +1.305.792.7272 |
- Office / Mobile / Text / WhatsApp: +1.305.744.1557
- + 1 888 705-45-39 из любого телефона-автомата, с любого стационарного телефона на территории США. Круглосуточно. Звонок бесплатный!

Встреча в аэропорту Лос-Анджелеса

В Los Angeles International Airport (LAX) проходит крупнейшая за всю его историю реконструкция. Работы затрагивают весь аэропорт и закончатся не ранее 2024 года. Из-за этого сценарий встречи пассажиров, прилетающих и международными, и внутренними рейсами, изменился. Настоятельно рекомендуем заказывать к трансферу **услуги встречающего**, который встретит вас с табличкой, созвонится с водителем и проводит до автомобиля. Если услуги встречающего не заказаны:

Для осуществления встречи необходимо предоставить контактный номер телефона клиента. Без этого организация трансфера невозможна. Номер телефона должен быть предоставлен не позднее чем за сутки до времени встречи.

- У клиента должно быть установлено приложение **Viber** или **WhatsApp**.
- Сразу после приземления клиент должен подключиться к сети Интернет (в аэропорту работает бесплатный WiFi).
- Водитель пришлет клиенту **SMS** сообщение или **Viber** или **WhatsApp** со следующими инструкциями:

Прилет международными рейсами. «Водитель ждет вас в зале для встречающих, который расположен после пункта прохождения таможенного контроля. **ПОЖАЛУЙСТА, не выходите из аэропорта.**»

Прилет внутренними рейсами. «Водитель ждет вас у ленты выдачи багажа, заявленной для вашего рейса. **ПОЖАЛУЙСТА, не выходите из аэропорта.**»

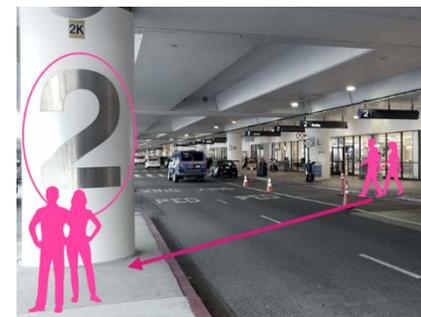
Или (если на данный момент существуют ограничения передвижений в конкретном терминале):

Прилет и внутренними, и международными рейсами. «После получения багажа выходите из здания аэропорта. На улице, за стеклянными дверями, перед вами будет несколько полос движения автотранспорта. **Пожалуйста, перейдите первую (зарезервированную для спецтранспорта).** Вы окажетесь на островке с большими бетонными столбами, на каждом из которых указан номер. **Напишите в Viber или WhatsApp водителю номер ближайшего столба. Он подъедет в ближайшее время.**»

Как правило, время ожидания не превышает 10 – 15 минут, но из-за сложной дорожной ситуации время ожидания может увеличиться.

Если по прилету пассажир не получил никаких инструкций, водитель не вышел на связь или возникла другая непредвиденная ситуация, клиент должен позвонить в круглосуточную службу поддержки принимающей компании RSB Travel. Мы говорим по-русски. Эти телефоны есть на каждом ваучере, выданном нашей компанией:

- Office : +1.305.792.7272 |
- Office / Mobile / Text / WhatsApp: +1.305.744.1557
- + 1 888 705-45-39 из любого телефона-автомата, с любого стационарного телефона на территории США. Круглосуточно. Звонок бесплатный!



Встреча в аэропорту Бостона

Международный аэропорт Логан (BOS) устроен таким образом, что возможности оставить машину в непосредственной близости от выхода из аэропорта - нет. Поэтому настоятельно рекомендуем заказывать к трансферу **услуги встречающего**, который встретит вас с табличкой, созвонится с водителем и проводит до автомобиля. Если услуги встречающего не заказаны:

Для осуществления встречи необходимо предоставить контактный номер телефона клиента. Без этого организация трансфера невозможна. Номер телефона должен быть предоставлен не позднее чем за сутки до времени встречи.

- У клиента должно быть установлено приложение **Viber** или **WhatsApp**.
- Сразу после приземления клиент должен подключиться к сети Интернет (в аэропорту работает бесплатный WiFi).
- Водитель пришлет клиенту **SMS** сообщение или **Viber** или **WhatsApp** с инструкциями, как найти место остановки лицензированного транспорта.

Прилет и внутренними, и международными рейсами. После получения багажа выходите из здания аэропорта. На улице, за стеклянными дверями, перед вами будет несколько полос движения автотранспорта, а за ними вы увидите место остановки лицензированного транспорта, где вас ожидает машина с водителем.

Если по прилету пассажир не получил никаких инструкций, водитель не вышел на связь или возникла другая непредвиденная ситуация, клиент должен позвонить в круглосуточную службу поддержки принимающей компании RSB Travel. Мы говорим по-русски. Эти телефоны есть на каждом ваучере, выданном нашей компанией:

- Office : +1.305.792.7272 |
- Office / Mobile / Text / WhatsApp: +1.305.744.1557
- + 1 888 705-45-39 из любого телефона-автомата, с любого стационарного телефона на территории США. Круглосуточно. Звонок бесплатный!