

## 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 проводит 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!