

Distinguido cliente:

Este documento informativo le será de gran utilidad. La mayoría de las preguntas frecuentes aquí tienen sus respuestas, no obstante si no la encuentra rogamos consultar a uno de nuestros asesores, le ofrecerán como siempre un trato exquisito.

INICIO - PLANIFICACIÓN - PREPARATIVOS DEL VIAJE:

ASESORES SELECCIONADOS / FORMALIZACIÓN DEL VIAJE „PRESENCIAL,, A TRAVÉS DE UNA AGENCIA DE VIAJES MINORISTA

¿Puedo reservar mi viaje vía Internet en su Web ?

No, nosotros no vendemos vía WEB, percibimos que existe cada vez más desconfianza de utilizar tarjetas de pago en estos medios. Los casos de fraude y abusos en los viajes también existen. Le recomendamos utilizar cualquier WEB para obtener la máxima información, comparativas sobre su viaje, pero NO para ejecutar la compra de un viaje, si ésta no es de absoluta confianza y no ha presentado problemas a otros clientes.

Afortunadamente cualquier denuncia es detectable a través de los foros y buscadores.

Nuestra recomendación es „RESERVA PRESENCIAL,, nuestros asesores están ahí, a su lado, para cualquier ayuda que pueda necesitar.

DISPONIBILIDAD DE NUESTROS CIRCUITOS REGULARES

¿Cómo puedo conseguir de forma rápida la disponibilidad de una salida regular?

Nuestros asesores seleccionados le darán respuesta inmediata sobre la disponibilidad de cualquier fecha de salida sobre nuestros viajes.

Nuestro horario Verano de Mayo a Octubre es de 10.00 h. a 19.00 h. Rusia continental + 1h.-

Nuestro horario Invierno de Noviembre a Abril es de 10.00 h a 18.00 h Rusia Continental + 2 h.

EMISION VISADO DE RUSIA

¿Es necesario visado para la entrada a la Federación de Rusia?

Si todos los ciudadanos titulares de pasaportes ordinarios de la UE están obligados a realizar este trámite. Conviene comenzar la gestión al menos con 20 días de antelación al inicio de su viaje, más cercano a la fecha de salida implicará gastos de urgencia.

Su Asesor de viajes conoce los trámites a seguir, fecha de recepción etc, no obstante le ampliamos información en nuestra web.

Si desea chequear los **Países exentos de visado** para la entrada a la Federación de Rusia, visitar nuestra web.

SEGURO DE ANULACION Y ASISTENCIA EN VIAJE - VACACIONAL PLUS AXA

¿Cuándo recibirá la póliza del seguro de anulación y asistencia en viaje que incluyen en sus viajes ??

Una vez se haya formalizado la reserva y hayamos recibido el depósito correspondiente, inmediatamente enviaremos a su asesor el documento-póliza con detalles. Todos nuestros viajes incluyen seguro de anulación y la asistencia en viaje.

¿Dónde podría obtener información detallada sobre las condiciones generales de la póliza de seguro?

Existe a su disposición un extracto de la póliza y condiciones generales en nuestra web. No obstante puede consultar con su asesor.

DOCUMENTACION DEL VIAJE / BILLETE ELECTRONICO DE AVION / TELF EMERGENCIA 24 H.

¿Cuándo recibirá la documentación del viaje?

Entre 7 y 10 días antes de la salida del viaje su asesor le entregará los siguientes documentos:

Billete electrónico de avión

Carta de bienvenida donde detallamos el programa.

Nombre de los guías que le atenderán con sus correspondientes teléfonos.

Teléfono de emergencia 24 H de nuestra empresa. (Se ruega hacer uso responsable)

Teléfonos de nuestras oficinas. Nuestro horario de trabajo es de Mayo a Octubre de 10.00 a 19.00 h. ininterrumpidamente

IMPORTANTE: Antes de la salida su asesor le solicitará un teléfono móvil que Ud. vaya a llevar durante el viaje, de esta forma podremos contactarle en caso de pérdida en el aeropuerto, demoras o tramitación de documentación por pérdida equipajes etc **(SE RUEGA TENERLO CONECTADO A LA LLEGADA)**

HABITACIONES TRIPLES EN NUESTROS PROGRAMAS:

¿Podemos viajar a los destinos que opera Premier Club en habitación triple?

Por lo general las habitaciones triples siempre crean incomodidad, no obstante si insiste en viajar en este tipo de habitación advertimos que; la habitación en su composición tendrá una cama de matrimonio y como extra supletoria podría ser una cama plegable con colchón no confortable o un sofá-cama cuyas medidas podrían no ser las de una cama normal.

HOTELES CATEGORÍA SUPERIOR 5*****

En los circuitos regulares no ofrecen la opción de utilizar hoteles 5*****. ¿Existe la posibilidad de viajar en esta categoría?

En nuestros circuitos siempre ofrecemos hoteles de 4**** céntricos. Lamentablemente no incluimos esta categoría de hotel ni tampoco inferior.

Para nosotros ofrecer comodidad a nuestros clientes es prioritario, hacer (paradas en los hoteles-autocar esoba) es cuanto menos aceptable.

Si Ud. desea hoteles de 5***** con mucho gusto le prepararemos un viaje exclusivo y adaptado a sus necesidades.

INFORMACION PAISES / TEMPERATURA / CAMBIOS DE MONEDA / SEGURIDAD / TRANSPORTE / COMPRAS /

¿Dónde puedo conseguir información general sobre los países donde actúan?

Puede conseguir información acerca de Rusia en la página 35 de este catálogo y resto de destinos puede visitar nuestra web.

NUESTRO CATALOGO DE VIAJES „SELECCION DE VIAJES CULTURALES.,

¿Como puedo conseguir su catálogo?

Se puede conseguir nuestro catálogo físico a través de nuestros asesores seleccionados o bien descargarlo desde nuestra web.

SALIDAS GARANTIZADAS EN PREMIER CLUB

¿La mayoría de los circuitos que ofrecen, son salidas garantizadas desde 2 personas y operadas hasta un máximo de 30 participantes, es así?

Correcto, los viajes en los que ofrecemos salidas garantizadas desde 2 personas han sido concebidos para realizarse siempre, independientemente del número de viajeros que haya en una salida concreta (Salvos casos de fuerza mayor justificada o se haya completado la salida)

FEDERACION DE RUSIA: INFORMACIÓN ADUANERA ENTRADA / SALIDA DEL PAIS

¿Qué límite de dinero puedo llevar conmigo a Rusia sin necesidad de hacer declaración de aduana?

Entrada al país:

La actual legislación rusa permite la entrada en el país sin declarar de hasta 10.000\$ USD en efectivo (o su equivalente en euros u otra moneda).

La importación de equipamiento electrónico, informático o de alta tecnología esta estrictamente controlado. Es obligatorio obtener una autorización previa para su importación a Rusia. Esto no es aplicable al material de uso personal como ordenadores portátiles, PDA,s reproductores portátiles CD, cámaras fotográficas.

Se puede importar a la Federación de Rusia los siguientes artículos (por persona) 1.000 cigarrillos, 1,5 litros de bebida espirituosa o 2 litros de vino

Cantidad razonable de artículos de perfumería, uso personal y regalos por valor total no superior a los 10.000\$ USD

Salida del país

Cuando abandona el país se puede llevar libremente un máximo de 3.000\$ o su equivalente sin declarar. Para importes superiores a esta cantidad y hasta 10.000\$ existe la obligación de declararlo.

Importes superiores a los 10.000\$ requieren que se demuestren que se introdujeron legalmente en el país y fueron declarados a su entrada o bien obtenidos legalmente dentro del territorio ruso. Conserve cualquier documento bancario o de cualquier tipo que demuestre la procedencia del dinero obtenido por encima de lo declarado a su entrada a Rusia.

PREPARATIVOS - AEROPUERTO

A TENER EN CUENTA ANTES DE LA FACTURACIÓN DEL EQUIPAJE:

Por norma general todas las Cías. Aéreas (excepto las Cías. Low cost) nos permiten facturar una maleta por persona, que debe cumplir las condiciones siguientes: Peso máximo 23 Kg. y sus dimensiones máximas deben ser 158 cm. Entre el largo, ancho incluyendo asas, bolsillos y ruedas. Estas reglas se aplican tanto a la ida como a la vuelta del viaje.

También nos permiten llevar en cabina equipaje de mano cuyo peso máximo es de 8 Kg. Sus dimensiones máximas 56 cm x 45 cm. X 25 cm.

SUS OBJETOS DE VALOR HAN DE IR EN SU EQUIPAJE DE MANO, NUNCA FACTURADOS

Nunca llevar en el equipaje de mano tijeritas, corta uñas, limas, navajas etc... o cualquier objeto punteado, podrían ser confiscados y no devueltos.

Nunca facturar medicamentos especiales, lívellos consigo. Si existe alguna enfermedad o dolencia específica es importante llevar consigo un informe médico que lo corrobore y que sirva de referencia en caso de inconvenientes.

En la etiqueta de su equipaje escribir siempre el nombre completo sagún aparece en su pasaporte.

Si viaja con su compañero/a, a la hora de hacer su equipaje recomendamos repartir la ropa de ambos en cada una de las maletas, de tal manera que si una maleta llegara a perderse ambos dispongan de ropa, calzado, etc... por igual

Para evitar problemas en la reclamación de pérdidas o roturas de equipaje, cada uno de los pasajeros deberá facturar su propio equipaje. Ante cualquiera de estas circunstancias es imprescindible realizar la reclamación (**P.I.R. Property Irregularity Report**) en el mismo aeropuerto donde se produzca el incidente.

Avísamos a los pasajeros que ya no se admiten a reclamación las roturas de asas, ruedas o cualquier adorno exterior de las maletas.

AEROPUERTOS DE DESTINO: MOSCU Y SAN PETERSBURGO

RUSIA: TARJETA DE INMIGRACION ENTRADA / SALIDA DEL PAIS

¿Debo rellenar alguna tarjeta de inmigración para la entrada en Rusia ?

No es preciso, a su llegada, en el control de pasaportes la policía de frontera les expedirá automáticamente la „tarjeta de inmigración, siempre que Ud. desembarque en Moscú o San Petersburgo. Rogamos mantenerla SIEMPRE en el pasaporte, la policía de fronteras la retirará a su salida del país .

VUELOS CIA AEROFLOT ESPAÑA / RUSIA - PROCEDIMIENTO TRANSITO AEROPUERTO SHEREMETIEVO DE MOSCU - TERMINAL D

¿Cómo proceder durante el tránsito en el aeropuerto Sheremietievo de Moscú, llegando en vuelo internacional y conexión a vuelo doméstico?

Normalmente cuando Ud.factura en Madrid o Barcelona el personal de Aeroflot en facturación le indica el procedimiento seguir en el aeropuerto Sheremietievo de Moscú Terminal D. Nos obstante queremos ayudarle a simplificar este trámite en solo 3 pasos:

1/ Llegada al aeropuerto Sheremietievo de Moscú.Seguir las indicaciones y dirigirse primeramente al control de pasaportes (Passport Control),**(aquí la policía le expedirá automáticamente la TARJETA DE INMIGRACION)** posteriormente bajar unas escaleras donde se encuentran las cintas de las maletas. Recoger el equipaje y seguir un corto pasillo que se **encuentra frente a la cinta nro. 5**.

2/ Pasar a través del control de aduanas y posteriormente depositar la maletas en los mostradores de facturación (Si no le han entregado la tarjeta de embarque en origen para su siguiente vuelo se la expedirán y entregarán aquí).

3/ Por último, suba hasta el piso o nivel 3 por el ascensor, pasar por el control de seguridad y proceder al embarque.

Todo este proceso puede realizarse en un máximo de tiempo de 30/40 minutos (dependiendo del paso control de pasaportes)

INFORMACIÓN MUY IMPORTANTE QUE UD. DEBE SABER:

RUSIA: VISITAS Y EXCURSIONES OPCIONALES

¿Por qué razón venden sus viajes tan completos de visitas y excursiones?

Premier Club no se define como una empresa vendedora de opcionales en destino sino todo lo contrario. Nuestros circuitos denominados culturales incluyen en cada ciudad los mejores atractivos turísticos en visitas y excursiones, para que su tiempo y dinero sea más provechoso y obtenga como resultado las mejores expectativas de su viaje deseado. **Comprar visitas opcionales en cualquier destino implica pagar mucho más que previa contratación.**

MUY IMPORTANTE: Premier Club GARANTIZA la realización de las visitas y excursiones que hayan sido previamente contratadas y confirmadas. Una vez el cliente se encuentre en el destino del viaje, nuestros guías les ofrecerán aquellas visitas, excursiones y representaciones opcionales, solo bajo la estricta disponibilidad de los servicios.

RUSIA: CIERRE DE MONUMENTOS DE FORMA IMPREVISTA

¿Es cierto que en Rusia a veces por decreto se cierra un monumento sin previo aviso?

Si, en ocasiones y de forma imprevista las autoridades rusas decretan oficialmente, con poca o ninguna antelación, el cierre de cualquier monumento así como la Plaza Roja de Moscú, principalmente para la celebración de eventos público. Es nuestro deber informarles sobre esta eventualidad de la cual declinamos cualquier responsabilidad.

RUSIA: CAMBIOS EN PROGRAMA VISITAS, EXCURSIONES Y TRANSPORTE:

¿Existe la posibilidad que cambien el programa previsto o el medio de transporte entre las principales ciudades, Moscú y San Petersburgo?

Las visitas y excursiones indicadas en cada ciudad son las que normalmente se realizan, pudiendo permutarse el orden de las mismas o cambiarlas por otras. Queremos destacar que si esto ocurriese sería debido a causas técnicas (ajustes por días de descanso de los monumentos, eventos imprevistos oficiales o públicos). También pudiera surgir el caso de modificar indistintamente el tren diurno Sapsan (tipo AVE) por el avión v uiceversa.

Todos los cambios que pudieran surgir, **enviaríamos informe en su momento a su Asesor y también será constatado en la carta de BIENVENIDA que entregamos entre 7 y 10 días antes de la salida.**

¿Se cierran los parques y jardines del Palacio de Peterhof durante el invierno?

Las fuentes de los parques del Palacio de Peterhof se cierran durante el periodo de Octubre-Mayo. Al ser este un atractivo importante de la visita se sustituirá durante este periodo éste Palacio por el de Catalina en la Villa de Pushkin.

CONCIERTO EXCLUSIVO MUSICA CLASICA MUSEO DERZHAVIN EN (CIRCUITO REGULAR TRANS RUS CULTURAL) MIN-20 PERSONAS

¿Se organiza siempre el concierto de música clásica?

El concierto de música clásica en el Museo Derzhavin es **exclusivo para clientes de Premier Club**. Se realizará con un mínimo de 20 participantes, caso de no llegar a este número, se sustituirá por la visita al Museo Yusupov y sala Rasputín o representación folklórica en el Palacio Nikolaievsky.

RUSIA: CIUDADES ANTIGUAS DEL ANILLO DE ORO

¿Por qué razón Premier Club ofrece extensiones más cortas en la zona del Anillo de Oro?

Todas las ciudades que componen el Anillo de Oro son dignas de visitar, pero el nivel de satisfacción y reporte de las encuestas en "extensiones de 2 noches" es siempre el mismo según nuestros clientes, „demasiadas iglesias, „demasiados Km,.. En Premier Club la opinión de nuestros clientes es muy importante, por ello nuestra programación esta diseñada con extensiones (más cortas de 1 noche) y visitando las ciudades más atractivas en esta región que no resulten región que no resulten monótonas y cansadas. Asimismo indicamos que las carreteras (secundarias) fuera del distrito de Moscú no son de buena calidad, por ello, a veces la negativa de los garajes de Moscú para realizar esta ruta, lo cual nos obliga a utilizar autocares de esta región, de algo inferior categoría.

ALMUERZOS INCLUIDOS EN CIRCUITOS REGULARES

Normalmente en todos los viajes que ofrecen incluyen los almuerzos, ¿se podrían quitar?

Lamentablemente NO, los países que operamos incluimos siempre los almuerzos, todo ello debido al estricto horario establecido por los monumentos para las visitas de mañana y tarde.

¿Qué entendemos por almuerzos mejorados y restaurantes no turísticos?

Somos conscientes de la alimentación y por ello nos tomamos muy en serio la selección de menús que ofrecemos, tanto en calidad como en cantidad. Asimismo el restaurante debe reunir unos requisitos que exigimos lo forme; por su encanto, por su diseño y siempre en una atmosfera tranquila.

CENAS (EXISTEN MUCHOS RESTAURANTES EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DE RUSIA)

Las cenas no suelen estar incluidas en sus viajes, ¿podemos contratarlas?

Nuestros guías indican un suplemento por las cenas en los cuadros de precios.No somos partidarios de ofrecer los viajes completos de comidas, por esa razón dejamos la cena libre. Evitando así la monotonía de cenar todas las noches en el hotel. No obstante, tanto en Moscú como en San Petersburgo recibirán a su llegada un listado con una selección de restaurantes donde les indicamos; el tipo de cocina, el precio aproximado del menú, y al dorso un plano de situación con los establecimientos numerados. (Todos los restaurantes están situados en un radio máximo de 500 mts alrededor de los hoteles). Nuestros guías estarán encantados de asesorarles si precisan mas detalles.

EQUIPO DE GUIAS PROPIO HABLA HISPANA Y PORTUGUESA

¿Los guías que proporcionan en sus viajes son siempre de habla hispana?

Si, lo aseguramos, Premier Club dispone de equipo propio de guías de habla hispana en todos los países que opera, y una de nuestras exigencias es que tengan un mínimo de 8 años de experiencia en activo en la profesión. Somos sensibles sobre este tema y queremos ofrecer la máxima calidad manteniendo siempre un equipo de guías profesionales, ellos constituyen el más importante eslabón de la cadena de servicios.

En los últimos 4 años hemos incrementado notablemente el tráfico de Brasil y Portugal, ello conlleva igualmente por mantener un equipo propio en la lengua portuguesa.

OTROS DATOS DE INTERES

PROPINAS: GUÍAS Y CONDUCTORES

Es obligatorio dar propina a guías y chóferes?

No, esto suele suceder solamente en los cruceros. En el caso de circuitos terrestres la propina es libre, si Ud. ha recibido un trato en general correcto puede dar propina al guía, que repartirá con el chofer. No hay una cantidad fija pero suele oscilar sobre los 2 y 3 euros por persona y día.

NUESTROS GRUPOS REGULARES SIEMPRE SE COMPONEN DE UN MAXIMO DE 30 PARTICIPANTES

¿Tenemos garantías de que este compromiso se cumplirá?

Por su puesto, es parte de nuestra política, personalizar y dar comodidad en nuestros viajes; hasta 5 personas utilizamos Minivan Mercedes VITO, hasta 18 personas utilizamos microbus Mercedes Sprinter y hasta 30 personas utilizamos autocar de 50 plazas.

SISTEMA AUDIO-GUÍAS EN RUSIA Y PAISES BALTICOS (MINIMO 15 PERSONAS)

¿Disponen Uds. de Audio-Guías para las visitas al interior de los monumentos?

Desde hace 3 años incluimos este nuevo servicio de Audio-Guías en nuestros viajes en (Rusia y Países Bálticos) para las visitas organizadas al interior de los monumentos, (sin costo adicional para los clientes). Este sistema es cada vez más demandado por su eficacia ya que percibe las explicaciones de nuestros guías con la máxima precisión y además le permite la libertad de moverse en un radio de 60 mts alrededor de su guía.

Normalmente el aparato se entrega al cliente el segundo día de su estancia y se recoge el penúltimo día. (Mínimo 15 persona)

ENTREGA DE LLAVES DEL HOTEL EN EL AUTOCAR (MINIMO 20 PERSONAS)

¿Es cierto que nos facilitan las llaves de las habitaciones en el autocar a la llegada de cada ciudad?

Si, así es, si el grupo se compone de un mínimo de 20 personas, en el autocar entregamos las llaves de las habitaciones y recogemos los pasaportes. Una vez se llega al hotel, cada cliente toma su equipaje y se dirige directamente a su habitación (No requiere firmar nada) A las 24 h. puede solicitar su pasaporte en la recepción.

RUSIA: HORARIO DE TRENES MOSCÚ / SAN PETERSBURGO Y OTROS

¿Dónde podría conseguir el horario de los trenes entre Moscú y San Petersburgo?

Normalmente solemos utilizar los trenes SAPSANO diurnos (tipo AVE) para los trayectos entre San Petersburgo y Moscú y V.V. resultan muy cómodos.

Puede consultar a nuestro asesor de viajes o bien entrar en nuestra web.

VISITAS Y EXCURSIONES PARA CRUCERO EN EL MAR BALTICO - PARADA EN SAN PETERSBURGO SIN NECESIDAD DE VISA!

Viajamos en un crucero por el Mar Báltico, ¿pueden Uds. facilitarnos en privado las excursiones en cada ciudad?

Podemos facilitarle servicios privados y exclusivos para visitas y excursiones durante su parada en Higa, Tallin, Helsinki y San Petersburgo, si desea ver algunos ejemplos de nuestros programas, por favor solicite información a nuestros asesores, con mucho gusto les facilitarán toda la información.

RUSIA: NOCHES BLANCAS DE SAN PETERSBURGO

¿Qué entendemos por Noches Blancas ?

San Petersburgo al igual que muchas otras ciudades europeas tiene una intensa vida nocturna. Sus calles y grandes avenidas gozan de una buena

iluminación, aparecen durante esta época gran cantidad de terrazas por todos lados y hay un gran número de lugares para la diversión. Sin lugar a dudas el mejor momento para disfrutar de la noche es cuando no la hay, y es precisamente en ese periodo del año, el llamado Noches Blancas.

Este peculiar fenómeno se conoce así a esos días que van (del 20/5 al 15/7), cuando el sol apenas se pone por el horizonte debido a la latitud norte que se encuentra la ciudad, su cielo celeste expone una claridad azulada que envuelve el crepúsculo y mantiene la ciudad viva 24 horas. Estos son días mágicos, los mejores del año para visitar esta artística ciudad. Al principio nos encontraremos un poco desorientados al ver que las farolas no se encienden, los restaurantes siguen abiertos y el tiempo parece haberse detenido en el atardecer, y aunque en realidad es ya de madrugada.

Durante estos días la agenda cultural es muy activa, se crea un festival único lleno de conciertos de música clásica, ballet, ópera, jazz, interesantes exposiciones de museos, fuegos artificiales y un sin fin de actividades que harán si no le domina el cansancio mas provechoso su tiempo.

RUSIA: VIDEO INSTITUCIONAL

¿Disponen Uds. de algún video promocional sobre Rusia?

Si, este año por primera vez hemos editado un nuevo video muy interesante sobre los destinos turísticos de Rusia y nuestra empresa.

Puede verlo en nuestra web

TRAFICO EN MOSCÚ:

¿Es cierto que la ciudad de Moscú esta muy congestionada por el tráfico?

La ciudad de Moscú soporta diariamente una densidad muy alta de tráfico. Las visitas y excursiones que se realizan no se hacen con la fluidez deseada, causando a veces retrasos en los horarios. También los traslados de salida a los diferentes aeropuertos deben hacerse con un mínimo de 4 h de antelación a la hora de la salida de los vuelos. Es nuestro deber informarle. Rogamos mantener su paciencia en todo momento.