



## 欧洲旅游注意事项：

### 一. 出发前的准备

1. 请务必带齐护照、身份证、机票、个人旅行用品于指定地点准时集合。
2. 为避免护照和机票遗失或被盗，进入欧洲后，请旅客，入关以后第一时间将护照和机票交给予此团导游统一保管。
3. 要根据季节的变化准备衣物。欧洲气温冬季平均 0-5 摄氏度，夏季平均 20-26 度。晚间较日间约低 8-10 度。昼夜温差较大，着装应以轻便舒适为主。进欧洲各国的博彩场所及歌剧院要求正式着装，男士着西装，穿皮鞋，系领带；进入教堂请不要穿露肩上衣，短裤或超短裙
4. 欧洲酒店处于环保意识均不提供牙刷、牙膏、拖鞋等一次性用品，游客应自备。个人洗漱用品也请自行携带。
5. 雨伞，相机，摄像机，太阳镜，香烟等日用品，也请携带。长焦距相机，高级摄影机在出中国海关时做好申报，避免返回时要缴纳税金。特别注意，各国入境对香烟支数都有限制，多带者视为走私入境，处以每人 1000 欧元以上的罚款。
6. 目前人民币在欧洲仍不能使用，美元也需要兑换，所以赴欧洲一定要带上欧元现金。并且适当准备一些小钞票。按照我国外汇管理的相关规定，公民出国旅游每人允许携带外汇量折合美元伍仟元整。欧元现金最好在出发前事先在国内银行换好，也可以在当地大银行，机场或者酒店办理兑换。
7. 如果准备购买贵重物品，可以准备一张银联卡，同时配合信用卡使用。
8. 由于在欧洲的药房买药必须凭医生的处方，且医疗费昂贵，故应带上常用药品，以备不时之需。
9. 建议您使用带轮子的行李箱，以方便随航机托运及随身携带。
10. 如果您要携带 139、138、137、136、135 手机，请于出发前到当地电信局办理开通国际功能手续。
11. 欧洲电源插头为双孔，与国内不同，酒店并无转换插头。需游客自备。（详见下图 1.，各国插座汇总）





## 二. 乘机的注意事项

1. 若携带较多行李，务必将行李分为托运行李及随身行李，每位旅客限定托运一件不超过 20 公斤的行李，手提行李一件。随身行李不得超过 7 公斤，尺寸要求为 55cm\*35cm\*10cm，超重须按照航空公司规定支付费用。
2. 特别注意，乘坐飞机绝对不可将现金及贵重物品放在托运行李中（相机、摄像机，手提电脑，手机，珠宝首饰，名牌手表等等），如遇行李丢失，责任方为航空公司，但是航空公司根据其相关条例作限额赔偿（注意，现金不做任何赔偿）

### 3.关于液体：旅客携带液体新规定

国际民航组织制定了多项有关航空旅客手提行李的最新保安措施，这些措施包括：

- 1) 手提行李内所有液体、凝胶及喷雾类物品，均须以容量不超过 100 毫升的容器盛载。任何容量大于 100 毫升的容器，即使并未装满上述物品，也不能通过保安检查；
- 2) 所有盛载液体、凝胶及喷雾类物品的容器，必须放在一个容量不超过一公升并可重复密封的透明塑胶袋内，而且不显得挤迫。塑胶袋应完全封妥；
- 3) 在保安检查站时，旅客应将装有容器的塑胶袋与其他手提行李分开，并另行交给保安人员以肉眼检查。每名旅客只可携带一个装有容器的塑胶袋；及所有药物、婴儿奶品 / 食品及健康所需的特别食品，经查证后可获豁免。

4. 请务必遵守各国法律，严禁携带牟利私货及违例物品，否则后果自负。
5. 请务必遵守中国海关法律，不在身上携带任何违法违规标识出境（比如法轮功标识），如遇海关拦截，不允许出境，游客引起的损失自理，旅行社按照旅客在出发当天取消旅游合同的条例来处理损失费用。
6. 领取登机牌后，请务必询问清楚航班号码，起飞时间，登机口；如果由于客人办理完登机手续后，在机场免税店购物导致误机事宜，由此引起的损失将由游客自己承担。
7. 请注意机场内设有吸烟室或吸烟区才可以吸烟
8. 飞机上若亮红灯显示 NO SMOKING 即表示禁止吸烟，若亮红灯显示 FASTEN SEAT BELT 即表示系上安全带，请务必遵守。
9. 收到托运行李后一定要将上面的旧标签除掉，以防下次托运行李时引起误会，导致运错地方
10. 目前绝大部分国际航班都实行全程禁烟，请务必遵守。也不要再在机舱的厕所抽烟
11. 中途转机，可以将行李直接托运到目的地，如发生行李丢失，可在机场行李招领处登记，通常航空公司在找到行李后会行李送到你的住处
12. 飞机上提供快餐、饮料、（餐食按航班起飞时间、飞行时间、抵达时间而安排），中间提供小点，团员可以向乘务员详细咨询

## 三. 入住酒店的注意事项

1. 抵达酒店时，请于柜台大厅耐心等待分配房号及钥匙，并注意向导游领取有关入住酒店之名片（内容：酒店名字、地址、电话等）



- 2.记得领队/导游住宿房号，以便紧急事项时可以联系。
- 3.欧洲酒店多为淋浴设备，勿将洗澡水溢出，如浸湿地毯，酒店将要求客人赔偿。临睡前请检查洗漱台的水龙头，避免由于滴水导致浸湿地毯，酒店索要巨额赔偿。
- 4.回房前，务必询问清楚第二天用餐时间、地点、集合时间、地点。欧洲自来水达到饮用标准，所以一般酒店不提供开水，客人若有热饮习惯，建议自备热水杯
- 5.各地酒店为欧洲当地三至四星级酒店，房间为两人一室标准间，某些酒店会设置一双一单两张大小不同的床，方便有小孩的家庭游客，这点需要与同住一室的团友自行调配，外出时请将钥匙置于大堂柜台后以方便同房者使用
- 6.欧洲酒店普遍规模较小，房间面积不大，酒店设施更新没有亚洲酒店快。欧洲经常举行各种展会，球赛，艺术节，国际会议等等，酒店常常供不应求。如遇此期间，行程中的酒店将有可能被安排在市郊，敬请理解。
- 7.入房后，请马上查看房间内各项设施是否可以正常使用，如果有任何问题请马上向导游或领队反映，以便迅速处理
- 8.每家酒店马桶冲水位置会有些小差异，请于马桶附近寻找开关，即可冲水，请勿将卫生纸丢入马桶内，以免堵塞马桶
- 9.欧洲酒店灯光多数较昏暗，敬请谅解
- 10.欧洲每个酒店房间的关门上锁方法不同，请于外出关门时，注意门是否关上，千万别将贵重用品置于房内，若贵重物品遗失，后果自负
- 11.请勿在房间外或走廊及餐厅内，穿着睡衣及拖鞋游走及大声喧哗。房内聊天，请关上房门，以免影响其他游客
- 12.酒店内一般有闭路电视节目，但要按收看时间计费，因此电视遥控器上凡是有“PAY”或“P”字样的按键都不要轻易碰
- 13.尽量避免在酒店房间内直接拨打电话，因为酒店会加收高额服务费和附加税，建议最经济的方式是使用IP卡或投币式电话。欧洲打国际长途电话主要：中国区号：0086，拨打方式请向导游、领队预先了解
- 14.房间小冰箱内的酒水，小食**不是**免费的，若使用，请在退房离开酒店前，自行在酒店前台付费或者通知导游协助自己付费
- 15.退房时一定要检查是否遗忘物品，房间钥匙要交回服务台
- 16.酒店标准说明：
  - 1)行程中所列酒店星级标准为当地酒店评定标准；
  - 2)欧洲习惯吃简单的早餐，酒店提供的早餐通常只有面包、咖啡、茶、果汁等；意大利酒店的早餐相对其他欧洲国家来说，显得量少而且简单，入乡随俗，请您理解；
  - 3)欧洲的二、三、四星级酒店大堂都比较小，无商场，电梯每次只能乘坐两个人和行李，大部分酒店没有电梯；
  - 4)由于各种原因如环保、历史悠久、欧洲气候较温和等，较多酒店无空调设备；
  - 5)按照欧洲酒店惯例，每标间可接待两大人带一个 1.2 米以下儿童（不占床），具体费用根据所报团队情况而





定；若一个大人带一个 1.2 米以下儿童参团，建议住一标间，以免给其他游客休息造成不便；

#### 四. 旅途行车时的注意事项

1. 请记住所乘坐旅游大巴的名称、颜色、司机姓名、联系电话、车号码、以免找不到车
2. 欧洲交通法律为保护司机及顾虑客人的生命安全，规定司机每天睡眠 10 个小时以上，而工作不得超过 10 个小时，因此夜间若要求司机意外加班往往会遭拒
3. 欧洲环保意识相当强，为避免空气污染，法律规定司机停车时不许开空调，否则会处以严厉罚款
4. 车上不可吃冰激凌，带果皮食物，抽烟等；车上不可脱鞋，因每天参观内容皆须步行，脚易出汗，产生异味，而车子又为封闭式，气味不易散，烦请配合
5. 欧洲很多观光地方管理局为保护长远性的观光，很多地方不准停车或只准上下车，所以会造成停车地方与观光区有一些距离，或要求上下车时必须动作快一点，烦请大家给予各方面的配合，上车时需询问清楚集合时间及游览车停放地点

#### 五. 用餐的注意事项

1. 用餐：团体早餐通常在酒店内用西餐，各国早餐形式不一，一般比较简单，面包、黄油、火腿、咖啡、茶、果汁等。多为自助形式请酌量取用，谢绝浪费并请勿将自助食品外带；因为中国饮食文化有差异，因此希望您理解“入乡随俗”。
2. 午餐，晚餐安排：中餐，标准为五菜一汤。中国的餐饮闻名世界，虽然餐厅业主为老华侨，但因为年代已久远，手艺无法同国内同步，请大家多包涵。若行程中无中餐可吃，也偶尔会安排西式风味正餐，个人饮食有任何特殊要求可提前向导游提出，自费享用当地特色。
3. 逢旅游热门季节，许多团体同时用餐，客满时需要耐心等待。进入餐厅后，让导游妥善为你们安排餐厅就座位置
4. 用餐时，请勿将自己贵重物品离开自己的视线，提防被盗
5. 根据国际航班团队搭乘要求，团队通常须提前 3-3.5 小时到达机场办理登机手续，故国际段航班在当地下午 15 点前（含 15 点），晚间 21 点前（含 21 点）起飞的，行程均不含午餐或晚餐

#### 六. 游览注意事项

1. 行程可根据景点节假日休息（关门）调整先后顺序，但游览内容不会减少，标准不会降低；行程景点实际游览最短时间，以行程中标注时间为准；
2. 集体活动是最安全的旅行方式，在外旅游请避免擅自离团单独行动
3. 欧洲是现代文化文明的典范，“您好”“谢谢”“对不起”等文明用语不绝于耳，推门后请注意后面是否有人随后，若有则扶好门清后面的人进门；女士优先；绝对不允许随地吐痰、吸烟、乱扔垃圾，公共场所不大声说话，排队时绝对避免插队
4. 参加大型游览景点或安排自由活动，购物时，记清集合时间、地点，若欲离团上洗手间或其他事宜，也应向导游和团友们打个招呼



5. 出游游览，流动性很大，小偷无所不在，抢劫也有时发生，因此现金、相机、首饰、手表等贵重物品必须随身携带；步行时，注意防止歹徒从背后袭击；离开游览车，离开酒店、餐厅时，必须将贵重物品必须随身携带。景区、酒店大堂、百货公司、餐厅等客人聚集的地方是偷窃行为多发地，请您务必随团领队、导游带领并注意结伴而行。
6. 袒胸露背者无法进入教堂尤其罗马圣彼得堡大教堂
7. 博物馆及教堂内禁止使用闪光灯的照相机
8. 参观威尼斯水晶玻璃工厂时，制造过程表演时可拍照，但参观成品时禁止使用照相机或摄影机拍摄，以免成品被仿造，请大家配合。
9. 欧洲夏季日照时间长，冬季日照时间变短，如在冬季出游，请大家于游览期间尽量配合导游时间安排，团体出行，尽可能在日落前完成游览。
10. 欧洲大多商店是周日时停止经营业务的，请客人注意。

## 七. 购物退税问题

1. 退税(Tax Free)，欧洲当地人在消费时要附带支付消费税-增值税(V.A.T.)。欧共体海关规定货物出口会获得退税的待遇。因此持有少于 3 个月的短期签证的旅游者在欧洲国家购物并将货物带出欧包含所有增值税。简单的说就是原本政府要扣的 VAT(value added tax)税金由每个商家先返还给你。根据欧共体条例，您现在有权利在您离开欧共体国家可获得消费税返还。退税的金额会根据所在国税率及购买货物的价值而定，通常在 10-15%之间，有些国家还要收取一定比例的手续费。不同的国家还对办理退税设有不同的最低购物价值的限制。
2. 在欧洲购物，非欧盟国家游客在同一天、同一家商店里购物，如果所购的物品不在当地使用，并于 3 个月内携带离境，只要到达一定的数额（各国和各城市商店的情况都略有不同，可直接询问商店的营业员）都可以申请领取购物时交付的增值稅款（VAT）退税额一般为商品价的 15%-16%，有些已打折的商品甚至会更低一些。

## 八、 团体旅游注意事项

1. 参加观光游览团体，绝对要遵守时间，严守“十分钟前”报到的原则，以免时间匆促，心慌意乱，举止失措或遗失东西。
2. 参观名胜古迹，不要动手触摸，有禁止吸烟或拍照的地方绝对要遵守。
3. 团体旅游导游人员讲解说明时，即使您听不懂也不应显得不耐烦或高声谈笑，若有问题，应待导游人员解说告一段落后提出。
4. 下车参观或自由活动时，要听清楚开车时间，准时上车，以免迟到让全车的人都在等您
5. 沿途洗手间，须酌付小费，请自备零钱。
6. 不可插队，不可靠人太近，保持一臂距离为好。
7. 欧洲与中国时差夏天为 6 小时，冬天为 7 小时。

# 旅游安全告知书

为了让您的旅行安全、愉快、舒适，请您仔细阅读这封安全说明并严格遵守，开心出行，平安回家。

## 一、注意人身安全

1. 请游客在出发前充分了解自身状况，确保自身健康状况良好，能够完成此次旅行活动。如客人有恐高症、精神病、怀孕及行动不能自理、自控的客人和患有疾病、残疾等（此类疾病客人不建议出行）并认为自身有参团条件，请在参团前明确告知旅行社自身身体情况，并且提前签署免责声明，同时在团上自觉不参与自己身体不适宜

LAND & SKY GROUP SRL Sede Legale: Via Federico Confalonieri, 29 Milano P.iva/C.F: 04667500286

Tel: 00393882599821 049-654321 Fax: 049-8360937 Email: top@elantrip.com



的活动，不参与需要大量消耗体力或有可能对特殊体质产生影响的活动。

同时，请注意，由于此类本身固有疾病发作而导致的医疗抢救，旅游意外险以及紧急救援险的保险公司不予以赔偿任何损失。

2.旅行过程中请自备足量常用药品。领队导游不能且无权提供服用药品和建议（如海关规定的特殊药剂须随身携带中英文诊断证明）。

3.请严格遵守当地交通规则，横穿马路时请一定走人行横道或地下通道。行车途中不要在车内走动、**儿童必须**在行车途中系上安全带。车辆在颠簸路段行驶中请不要饮食（尤其是坚果类），以免呛咽。在车、船上开窗通风时，不得把身体伸出窗外。有晕车、晕船、高血压、心脏病病症的客人，请提前服用有效药物，在旅途中若有不舒服的症状，请及时告诉领队或导游。

\*儿童及老人须有照应能力的家人陪同，**并时刻注意这些人员的活动及安全。**

4.出发前应检查好携带的各种装备，谨遵守“走路看脚下、看景不走路、摄影照相要站稳、所用器械要带牢”的安全教诲。特别是过马路、上下楼梯、走潮湿、冰雪或坑洼地面时需要小心谨慎，以免发生意外事故。

## 二、防护措施非常必要

出发前充分了解当地的气候、气温，**准备好**适宜的衣服、旅行鞋或软底防滑鞋，携带相应的用品，如雨伞、遮阳帽、墨镜等。

如果您的旅途涉及热带、高原、海滨、草原等特殊的气候、地理条件时，请注意采取必要的防护措施，做好防晒、防蚊虫、防高原反应等准备工作。如当地气候昼夜温差大或者海拔较高，**洗浴时请预防感冒**。在高原雷雨天气时，要科学躲避，不要到树下、民房下避雨，关闭带电的器具，不使用金属杆雨伞。

## 三、注意您的财物安全

请妥善保管好自己的财物，贵重物品及有效证件：**一定要**随身携带或者申请酒店的保险柜服务。

景区、酒店大堂、百货公司、餐厅等客人聚集的地方是偷窃行为多发地，请您提高警惕并注意结伴而行。**随身携带贵重财物的客人请自行妥善保管好**，保证不离开自己的视线。游览、拍照、散步、购物时，都要随时注意和检查，谨防被盗或遗忘丢失。

旅行中应理智消费、切忌摆阔露富。购物前应尽量了解所购物品的性能标准、质量标准等，对于将要购买的物品应当深刻了解。对于贵重物品，一定要慎重选择，在正规的购物商店购买，同时仔细检查，避免贵重物品售出并离境后商店只负责维修，不提供退换货服务。请在购买物品后应当索要购物凭证及维修担保卡等。

酒店不负责客人在客房中贵重物品的安全，退房前请仔细检查所携带的行李物品，特别注意证件和贵重财物（如：护照、身份证、钱包、手机、电脑、相机、充电器、首饰、手表、电动剃须刀，假牙、假发等物品）是否有遗忘。**如果客人将物品遗忘在酒店，请客人自行承担由酒店工作人员将物品送还的双程路费及人工费用。**

## 四、卫生防护很重要

旅行中请注意卫生安全，传染病、流行病等时时刻刻注意防治。用餐前要先洗手，不食用不卫生、不合格的食品和饮料。用餐应以卫生为根本，因个人信仰、口味要求不同，如有特殊要求应提前向旅行社说明。

## 五、加强自我保护意识

慎重选择自己能够控制风险的活动项目。根据自身身体情况决定运动时间、运动量，避免意外事件的发生。

如前往酒店泳池游泳，**请预先确认自身身体状况是否适合下水，并确保没有影响身体机能的慢性病及心脏病，入水前严禁暴饮暴食及空腹下水杜绝独自下水**。由于个人体质不同可能会出现晒伤及光过敏现象，**请客人预先做好相应的预防**。如在境外参加潜水，浮潜等活动前，请确保自己会游泳并会使用潜水设备，如有外籍教练进行活动前培训，确保能够正确理解教练的一切意图，否则不要参加此项活动。

选择温泉项目时，请先向领队或导游咨询当地的衣着要求，泡温泉时请根据自身情况量力而行，控制好浸泡时间。儿童、老人、心脏病、高血压、癫痫病患者及过敏体质客人不宜泡温泉。**温泉室内，须注意脚下防滑，以防受伤**。在选择滑雪项目时，请根据教练的指导进行滑雪训练，理性选择适合自己的雪道、设施及滑雪方式。





坚决不参加吉普车越野、摩托车驾驶、自驾车、水上摩托、滑翔伞或非旅行社安排的项目，防止意外伤害的发生。

#### 六、参与高风险活动项目，应当另行购买保险

潜水、跳伞、攀岩、蹦极、探险、赛马、赛车等属于高风险的活动项目，不含在个人旅游意外保险的范围内，需另行购买特定险种。参与这些活动请充分了解具体的活动常识，服从指导人员的指挥，务必根据自身的健康状况和适应能力选择参与活动项目，请永远记住“安全第一”。

#### 七、尊重当地风俗，宗教礼仪要注意

到达目的地国家后请入乡随俗，尊重当地的风俗习惯。在宗教场所的礼仪请特别注意。例如进入基督教教堂需脱帽和摘下眼镜，男士不能穿短裤，保持安静，穿着不能过于暴露，有的宗教场所需带帽子进入，伊斯兰教场所需准许才可进入。如果宗教场所的工作人员指出了您的疏忽之处，也请您理解与配合。

#### 八、不要忽视自己的言行举止

礼貌待人、公共场所不大声喧哗、吸烟，不随地吐痰、乱扔废弃物。带孩子的家长要叮嘱孩子，不要在严禁嬉戏的公共场所内随意嬉戏，叫喊，乱跑。车、船上不吃冰淇淋、汉堡包、水果、瓜子等带皮食物，否则当地司机有可能不开车或者不允许客人上车，影响全团客人的行程。

用餐时切记请勿大声喧哗、敲打餐具、划拳行令，取菜、饭应切记浪费，请吃完自己盘内食物后再次拿取，如将自己喜好的餐食全部划为己有，是不礼貌和自私的行为。

入住酒店时请仔细阅读住宿须知，爱护酒店内的所有设施及物品，损坏照价赔偿。请勿在房间内大声喧哗，乱涂乱写，乱倒垃圾。洗澡时应把浴帘拉好，防止洗澡水外溢至卫生间外，并注意防滑，以免摔倒。临睡前要检查洗手间水龙头是否关紧，避免流水外溢导致损坏酒店物品。不要在床上吸烟和饮酒。禁止在屋内燃烧任何东西。保管好房间钥匙不要丢失。如遇问题可与领队或酒店服务人员联系。

#### 九、切忌单独外出，自由活动期间也千万小心

旅行社对于客人在自由活动期间所发生的意外事件不承担责任。在旅行社安排的行程外的自由活动期间、客人不参加行程等客人自行安排的活动期间，客人要时刻注意人身及财产安全，一定要结伴而行。如客人境外私自脱团或滞留不归，引起的人身、财产损失由客人自行承担；由此给旅行社或第三人造成损失的，也应由该客人承担。

#### 十、听从安排，意外事件不慌张

因自然原因和社会原因引起的不抗拒等事件，如自然灾害、战争、罢工、重大传染性疫情、政府行为等；或行程中的列车、航班等公共交通工具的延误或取消、恶劣天气变化、交通堵塞、重大礼宾活动等事件，旅行社不承担赔偿责任，但会积极采取补救措施减少您的损失。如影响行程或服务标准的，无论情况是否紧急，请您千万不要慌张，镇定判断情况。注意当地的预警报告，提高自我保护意识，服从公共执法部门的指挥，配合旅行社对此采取的补救措施和相关调整。

同时，我们希望您在行程出发前，购买适合自己行程活动的旅游意外保险。

尊敬的嘉宾，我们衷心祝愿您的旅途健康、平安、顺利、愉快！当旅程结束时，您的笑容是对我们的最高奖赏。