**ШАНОВНІ ТУРИСТИ!**

**Дякуємо Вам за те, що Ви скористалися послугами туроператора «Join UP!»**

**Будь ласка, уважно ознайомтесь із вмістом цієї пам'ятки**

**ЧЕХІЯ**

**(Дати туру)**

(Дата виїзду) - виліт з \_\_\_ місто в \_\_\_\_\_ рейсом \_\_\_\_\_\_ авіакомпаніі\_\_. Реєстрація на рейс в аеропорту \_\_\_\_ міста \_\_\_\_ термінал \_\_\_ починається за 2 години до вильоту, закінчується реєстрація за 40 хв.

Якщо ви несвоєчасно прибудете на реєстрацію, авіакомпанія має право не прийняти вас на борт літака.

До виїзду в аеропорт перевірте, будь ласка, необхідні документи: закордонний паспорт, авіаквиток, ваучер і страховка. Якщо Ви подорожуєте з дітьми, Вам необхідно мати при собі оригінал свідоцтва про народження дитини і оригінал нотаріально завіреного дозволу на вивезення дитини, в разі, якщо дитина їде з одним з батьків, або без супроводу дорослих.

Ви самостійно проходите реєстрацію на рейс і паспортний контроль. При реєстрації на рейс необхідно пред'явити закордонний паспорт, авіаквиток.

На стійці реєстрації авіакомпанія видасть Вам посадочні талони із зазначенням номерів місць в літаку.

Митний контроль. Необхідно пред'явити весь багаж, включаючи ручну поклажу. Необхідні документи: митна декларація (у разі провезення більше 3000 $ США або особливо цінних речей); закордонний паспорт; авіаквиток.

Згідно чинного на сьогоднішній день Законодавства України вивіз наявної валюти за межі України дозволений в розмірі до 10 000 євро на кожного з туристів або еквівалент цієї суми в іншій іноземній валюті. Рекомендуємо також, задекларувати при вильоті з України всі цінні предмети, що належать Вам (золоті прикраси, коштовності, дорогу фото - відео апаратуру).

Ваші авіаквитки виписані в обидва кінці. Прохання зберігати його до кінця поїздки.

При перельоті будьте обережні: зловживання спиртними напоями може привести до відмови авіакомпаній посадити Вас на борт літака.

Ваш багаж реєструється до кінцевого пункту, тому при пересадках в проміжних аеропортах з Вами буде тільки ручна поклажа. Максимальна кількість місць багажу - 1 зареєстрований багаж не більше 23кг + ручна поклажа не більше 8 кг.

**Прибуття в аеропорт** \_\_\_\_ в \_\_\_\_\_.

По прильоту в \_\_\_ місто прибуття Ви проходите паспортний контроль. Необхідні документи: закордонний паспорт; імміграційна карта (видається в літаку незадовго до посадки).

Після проходження паспортного контролю не забудьте забрати багаж. Якщо вашого багажу немає вже підозріло довго, то необхідно звернутися до представника авіакомпанії, що здійснювала Ваше авіаперевезення або до співробітника стійки розшуку багажу Lost & Found, яка є практично в кожному міжнародному аеропорту. Там необхідно заповнити акт розшуку багажу. В акті зазначаються зовнішні прикмети валізи: форма, колір, матеріал, дані про іменну бірку, наявність або відсутність коліщаток і ручок. Пасажир також зобов'язаний пред'явити представнику авіакомпанії відривний талон багажної бірки, наклеєний на обкладинку авіаквитка. Акт необхідно скласти в двох примірниках - один залишається у співробітника Lost & Found, другий залишити у себе.

Більшість міжнародних авіакомпаній «підключені» до системи світового пошуку багажу. Тому складений на комп'ютері акт відразу вноситься в загальну мережу пошуку World Tracer, де система починає шукати відповідності між заявкою пасажира та інформацією про знайдений багажі. Пасажиру на руки видається роздруківка з номером заявки на розшук.

**Прибуття в готель.** По приїзду в готель для заселення пред'явіть на Reception свій паспорт і ваучер. Час реєстрації (check in time) -14: 00. Також рекомендуємо взяти візитну картку готелю, за допомогою якої ви легко повернетеся в готель з будь-якої частини курорту.

Страхування. Якщо під час Вашого відпочинку з Вами стався страховий випадок, то Вам необхідно звернутися до лікаря в готелі, або в іншому місці, попередньо зателефонувавши до представництва страхової компанії за телефонами вказаними у вашому страховому полісі. Повідомте російськомовному оператору Ваше місцезнаходження та номер страхового поліса. Зберігайте чеки після оплати медичних послуг. Детальну інформацію про умови страхування і правила поведінки при виникненні страхового випадку Ви можете отримати з Вашого страхового поліса.

Просимо звернути Вашу увагу, що даний дзвінок необхідно зробити не пізніше 24 годин з моменту настання страхового випадку!

(Дата зворотного виїзду)

Трансфер в аеропорт м \_\_\_\_\_. Виліт з а \ п в \_\_\_\_\_ рейсом \_\_\_\_\_ авіакомпанії \_\_\_\_. Прибуття в місто ¬¬¬¬ \_\_\_\_\_\_\_\_.

За один день до Вашого зворотного вильоту Ваш гід залишить інформацію про час зворотного трансферу в аеропорт. Вам необхідно буде з'явитися в зазначений час зазначеної зупинці, з якої Вас забере автобус, або ви можете перевірити ще раз час трансферу на ресепшн готелю.

Виписка з готелю. Про час зустрічі в холі готелю для відправки в аеропорт вас заздалегідь попередить представник компанії (зазвичай усно або письмово) УВАГА: Вам треба пам'ятати, що check-out (офіційний час, коли Вам необхідно звільнити номер) - 12:00. За 10-20 хвилин до призначеного часу бажано спуститися із речами в хол. Біля стійки адміністрації Ви повинні будете оплатити всі рахунки за додаткові напої, мінібар, телефонні переговори і т.д. і здати ключ від номера. Обов'язково перевірте, чи не забули Ви взяти речі з Вашого сейфа і паспорт у портьє.

Реєстрація на рейси в аеропорту починається за 2 години до вильоту і закінчується за 40 хвилин.

Якщо Ви вирішили поїхати в аеропорт самостійно, обов'язково вкажіть водієві аеропорт, попередьте готельного гіда, а також просимо Вас виїжджати завчасно.

**Поради відпочиваючим в Чехії.**

• У готелях і ресторанах покладається доплачувати близько 5-10% понад рахунок, втім, гіди і таксисти беруть чайові теж з вдячністю. Хоча, якщо обслуговування не сподобалося, можна не платити - це цілком нормально.

• Чеські таксі найдорожчі в Східній Європі, причому, багато таксистів не проти скористатися неуважністю клієнта при оплаті проїзду.

• Не забувайте правильно оформити TaxFree. Якщо ви робили в Чехії одноразові покупки з сумою понад 1000 крон, то вам повернуть ПДВ до 17 відсотків (взагалі ПДВ 22%, але 5% візьмуть за послуги). Головне, не забудьте поставити штамп на митниці. Спочатку йдете до митниці і штампуете чеки TaxFree, потім на упаковку і реєстрацію. Гроші можна отримати у вільній зоні аеропорту або в банках, які беруть участь в системі TaxFree. Якщо отримувати у вільній зоні, то краще брати в кронах, на які можна тут же використати в DutyFree. За нашими підрахунками, в DutyFree навіть вигідніше розплачуватися саме кронами.

**Переконливо просимо Вас повідомити представника приймаючої**

**компанії про будь-які зміни:**

**1.** відмова від транспорту;

2. перенесення дати вильоту;

3. зміна номера кімнати;

4. зміна рейсу.



**К КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ**

• Телефони контакт-центру для туристів 24/7:

тел. **(044)** **303-9-303** и **0 800 30 97 97** (дзвінки безкоштовні по всій Україні)

• Посольство України в Чеській Республіці:

Charlese de Gaulla 29, 160 00, Praha 6

Тел: +420 227 020 200 (204), Факс: +420 233 344 366

E-mail: emb\_cz@mfa.gov.ua

• Екстренні номери:

Швидка допомога - 155

Поліція – 158

Єдиний європейський телефон порятунку - 112



**Страхова служба:**

**Асистуюча компанія /I.M. "NOVA ASSISTANCE",**

**Tel. +373 22 994 955 +38044 3745026, +380443745026**

**Email: office@novasist.net**

**сайт: [www.novasist.net](http://www.novasist.net)**



**Шановні відвідувачі! Нагадуємо Вам, що всі формальності, пов'язані з переносом, зміною часу вильоту, скасуванням рейсу і втратою багажу - це зона відповідальності авіакомпанії. Тому, якщо у вас виникли питання, щодо цих пунктів, просимо вирішувати відразу з представниками авіакомпанії.**

**Шановні туристи!**

До початку подорожі, організованої туроператором/турагентом, будь ласка ознайомтесь із змістом цих рекомендацій Мінекономрозвитку, МЗС, Мінінфраструктури, Державіаслужби, Держпродспоживслужби.

**При укладенні договору на туристичне обслуговування, будь ласка, перевірте, щоб:**

* туроператор мав чинні ліцензію та фінансове забезпечення *(актуальна інформація доступна на офіційному сайті Мінекономрозвитку* [*www.me.gov.ua*](http://www.me.gov.ua) *у розділі "Діяльність-Туризм-Туроператорська діяльність-Ліцензійний реєстр");*

**Ліцензія туроператора ТОВ «Джоін АП!» №1597 від 04.12.2015 р., безстрокова. Інформація на сайті** [**https://joinup.ua/ustavnye-dokumenty/**](https://joinup.ua/ustavnye-dokumenty/)

* в договорі були вказані заявлені дати вильоту та прильоту;
* в договорі була вказана інформація про наявність трансферу;
* готель відповідав заявленій категорії;
* були вказані строки відмови від туру та умови повернення коштів;
* кожен турист мав індивідуальний страховий поліс на медичне обслуговування, від нещасного випадку та багажу;
* документ, що підтверджує оплату туру.

**В подорож обов’язково візьміть з собою:**

* копію договору на туристичне обслуговування;
* оригінал страхового полісу на медичне обслуговування та від нещасного випадку, страховий поліс внаслідок відміни подорожі за кордон або зміни строків перебування за кордоном;
* контактитуроператора (турагента);
* контакти дипломатичної установи України країни, до якої Ви подорожуєте.

**Турист має право на:**

Згідно ст. 20 Закону України «Про туризм» у разі, якщо туроператор не надав заявлені послуги за захистом порушених прав звертатися із заявою до Держпродспоживслужби, надавши:

фото, - відео матеріали, копію договору на туристичне обслуговування;

розрахункові квитанції понесених витрат тощо.

Турист через Турагента має право на одержання інформації про туроператора, а саме його відповідність ліцензійним умовам, що затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності», а також звертатись до Мінекономрозвитку із відповідною заявою.

В обов’язки, що покладенні Агентський договором на турагента входить забезпечення дотримання прав туриста, а саме право на:

одержання договору на туристичне обслуговування або ваучеру (якщо договір укладено шляхом видачі ваучера);

одержання договору обов’язкового (медичне та від нещасного випадку), а також договору страхування внаслідок відміни подорожі за кордон або зміни строків перебування за кордоном; крім випадку самостійного укладання договору туристом;

одержання проїзних документів (квитків, в тому числі електронних квитків);

інформацію про відсутність у туроператора договорів на туристичне обслуговування з туристами або з туристичними агентами, якщо договори укладаються через них;

одержання платіжних документів, що підтверджують внесення туристом до каси турагента вартості туристичних послуг (фіскальний чек, квитанція, тощо);

інформацію про відсутність у туроператора власного веб-сайту;

інформацію про провадження туроператорської діяльності поза межами заявлених місць провадження такої діяльності;

інформацію відсутність оформлених трудових договорів з найманими працівниками туроператора;

інформацію про наявність у штаті туроператора менше ніж 30 % працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму, або освіту у сфері туризму;

інформацію про відсутність у керівника туроператора документа про освіту або стажу роботи у сфері туризму;

інформацію про відсутність у туроператора копії документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності турагента, що реалізує туристичні послуги, сформовані туроператором;

інформацію про відсутність обліку виданих туристам договорів обов’язкового (медичного та від нещасного випадку) страхування;

інформацію про неподання туроператором статистичного звіту до органу ліцензування;

інформацію про невідповідність місця провадження туроператорської діяльності вимогам, визначеним ліцензійними вимогами.

**Бажаємо Вам щасливого і яскравого подорожі!**