**Пам’ятка туриста**

 **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.

**Дякуємо Вам за те, що Ви скористалися послугами туроператора «Join UP!»
Будь ласка, уважно ознайомтеся з вмістом цієї пам'ятки**

**Грузію**

(Дати туру)

(Дата виїзду) - виліт з Києва в Батумі рейсом \_\_\_\_\_\_ авіакомпанії Sky Up . Реєстрація на рейс в аеропорту Жуляни міста Києва, термінал 1 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 20кг + ручна поклажа не більше 5 кг.

Прибуття в аеропорт Батумі в \_\_\_\_\_.

**Після прибуття** Ви повинні самостійно пройти паспортний, митний контроль і забрати свій багаж. На виході з аеропорту прибуття Вас зустрічатиме гід приймаючої сторони з табличкою "JoinUP!" Або Вашими прізвищами. У супроводі гіда Ви пройдете в автобус для здійснення трансферу.

**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 в ваше 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)

**Інформацію по зворотному трансферу** Ви можете уточнити на респшені готелю, або зателефонувати представникові приймаючої компанії.

**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 з речами в хол. Біля стійки адміністрації Ви повинні будете сплатити всі рахунки за додаткові напої, мінібар, телефонні переговори і т.п. 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 для вашого рейсу, попередьте готельного гіда, а також просимо Вас виїжджати завчасно.

Переконливо просимо Вас повідомити представнику компанії «Maria Travel»
про будь-які зміни:

1. відмова від транспорту;
2. перенесення дати вильоту;
3. зміна рейсу.

****

****

 **К КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ**

• Гаряча телефонна лінія компанії Join UP!
0800 30 97 97 тільки для екстреного зв'язку.
Графік роботи: Пн по Пт: 20:00 - 9:00, Сб: 16:00 - 24:00, Нд: 24 години

•Представництво в Грузії
«LTD MARIA TRAVEL»
Адреса:
Проспкет Важа-Пшавела №45, поверх 11
Номер гарячої лінії:
+995 579 66 77 88 - з усіх курортів



****

**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.**

**Додаткова інформація:**
**Час.** Різниця в часі з Україною взимку + 2 години, влітку + 1 година.
**Віза.** Безвізовий режим. Термін перебивання в країні до 90 днів.

**Валюта:** грузинський ларі (GEL)

**Одяг.** Звертаємо увагу, при відвідуванні релігійних місць, повинна бути більш скромний одяг (прикриті коліна та лікті).

**Телефон.** Для дзвінка в Україну необхідно набрати 008 (код України) + \_\_ (код міста) + номер абонента. На деяких туристичних островах встановлені телефонні автомати. У разі відсутності телефону-автомата дзвінок можна зробити з номера (такий зв'язок природно дорожче) або скористатися мобільним зв'язком. Всі питання використання мобільного зв'язку просимо уточнювати у Вашого провайдера.

**Правила поведінки.** Місцеві жителі дуже гостинні і завжди готові допомогти гостям, підказати і зорієнтувати по країні. Куріння в громадських місцях заборонено.

**Транспорт.** Внутрішні авіарейси пов'язують Тбілісі, Кутаїсі, Батумі і Местія. Залізничне сполучення налагоджено між Тбілісі, Горі, Кутаїсі, Боржомі, Хашурі, Батумі, Урекі, Кобулеті.
Міжміськими автобусами і маршрутними таксі можна доїхати в будь-яке місто по Грузії, який Вам знадобиться. У Тбілісі громадський транспорт представлений метро, автобусами і маршрутками. Проїзд в маршрутках коштує 30-50 тетрі, в метро, автобусах - 40 тетрі. Таксі можна викликати по телефону або зупинити на вулиці.

**Шопінг.** Магазини відкриті з 10:00 до 20:00, а багато - цілодобово. Ринки працюють з 6: 00-7: 00 до 16: 00-18: 00 без вихідних. З Грузії в якості подарунка можна привезти кераміку, вишивку, вироби з золота і срібла ручної роботи, місцеве вино, чачу і бренді, глиняні вироби на будь-який смак.

**Розваги.** Грузія славиться чудовими театральними та музичними традиціями, безліччю музеїв, театрів. Відвідування концертів - одне з кращих розваг для приїжджих. В країні не бракує в барах і ресторанах, де можна покуштувати страви національної кухні. Так само багато дискотек, нічних елітних клубів, казино. Майже в кожному закладі в Ваш рахунок входить 8-10% за обслуговування, чайові не принципово і тільки за власним бажанням.

**Додаткові готельні платежі.** Перед від'їздом з Грузії, переконайтеся в тому, що Ви не маєте ніяких заборгованостей перед готелем, в якій проживали. Пам'ятайте, що Ви несете відповідальність за оплату всіх рахунків, пов'язаних з Вашим обслуговуванням в готелі (міні бар і так далі).

**Екскурсії.** Для замовлення екскурсій просимо звернутися до представника приймаючої компанії, зателефонувавши по телефону.

**Бажаємо Вам щасливого і яскравого подорожі!**