**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**

ШАНОВНІ ТУРИСТИ!

Ізраїль

(Даты тура)

(Дата виїзду) - виліт з \_\_\_ місто в \_\_\_\_\_ рейсом \_\_\_\_\_\_ авіакомпанія\_\_. Реєстрація на рейс в аеропорту \_\_\_\_ міста \_\_\_\_ термінал \_\_\_ починається за 3 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 (Join UP!), Ваучер (Flying carpet), програма туру, 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 Бен Гуріон \_ \_\_\_ в \_\_\_\_\_.  
По прильоту в Бен Гуріон Ви проходите паспортний контроль. Необхідні документи: закордонний паспорт; ваучер (Join UP!), ваучер (Flying carpet) програма туру та квитки.  
Після проходження паспортного контролю у Вас залишається вкладиш від прикордонної служби, який потрібно зберегти до кінця поїздки.  
Після проходження митного огляду в аеропорту Бен Гуріон Ви забираєте свій багаж, після чого проходите для здійснення трансферу.  
**Трансфер.** Просимо детально вивчити програму туру, в якій вказана точна інформація і порядок здійснення трансферу, як групового, так і індивідуального.  
  
**При груповому трансфері, відправлення автобуса здійснюється по мірі набору групи (очікування до 2-х годин) до місця призначення.  
По прибуттю в аеропорт ім. Бен Гуріона, після того, як туристи пройдуть паспортний контроль, отримають свій багаж і минуть митний контроль, вони виходять в зал для зустрічаючих. З лівого боку є прохід до ліфтів. Увійшовши в ліфт, туристи повинні натиснути кнопку 2 (це другий поверх будівлі аеропорту). Виходячи з ліфта, вони побачать стійку транспортної компанії LIMO CIRCLE LINE / SESHIR.  
Звертаємо увагу туристів, що в інтервалі з 20:00 до 08:00 і в святкові дні, співробітники компанії LIMO CIRCLE LINE / SESHIR не завжди знаходяться за стійкою. Турист повинен знайти себе в списках трансферів, що лежать на стійці компанії, і зателефонувавши з телефону, встановленого на стійці компанії, водієві, вказаною в списку, спокійно очікувати його. Водій підійде в призначений час і запросить туристів пройти з ним в машину.  
 За правилами компанії LIMO CIRCLE LINE / SESHIR, турист повинен підійти до стійки реєстрації компанії протягом 2-х годин після посадки літака. Після закінчення 2-х годин замовлення переходить в статус non show (неявка на трансфер).**  
**Компанія Limo circle line / Seshir відповідає на телефони в наступні години:** • Неділя - субота - 08: 00-18: 00  
 • П'ятниця - 09: 00-14: 00  
 • Субота - офіс закритий

**Туристи ,що вилітають в суботу, неділю та святкові дні, повинні зв'язатися з LIMO CIRCLE LINE / SESHIR або з представниками приймаючої компанії за два дні до вильоту.**

**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 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 Бен Гуріон Виліт з а \ п в \_\_\_\_\_ рейсом \_\_\_\_\_ авіакомпанії \_\_\_\_. Прибуття в місто ¬¬¬¬ \_\_\_\_\_\_\_\_.  
Інформацію по зворотному трансферу Ви можете уточнити на ресепшині готелю, або зателефонувати в компанію SESHIR, (при замовленні групового трансферу). Також час виїзду з готелю вказано в інфо аркуші від партнерів.  
Звертаємо Вашу увагу, що в аеропорту Бен Гуріон потрібно бути за 3 години до вильоту!  
  
**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 3 години до вильоту і закінчується за 40 хвилин.  
  
**Якщо Ви вирішили поїхати в аеропорт самостійно, обов'язково вкажіть водієві аеропорт для вашого рейсу, попередьте представника приймаючої сторони, а також просимо Вас виїжджати завчасно.**

**Важлива інформація для відпочиваючих в Ізраїлі**

• Реєстрація на міжнародні рейси в Бен-Гуріон починається за 3 години до вильоту.  
• Реєстрація на внутрішні рейси починається як мінімум за 60 хвилин до вильоту.  
• замовити екскурсії (індивідуальні або групові) - прохання чекати наших представників в фойє готелю, біля реєстратури - у час, вказаний у формі підтвердження туру (в разі, якщо час виїзду зміниться, туристам буде повідомлено про це додатково напередодні ввечері).  
• замовити групові екскурсії прохання звернути увагу на те, що можливе невелике очікування збору на екскурсії.  
• У випадку, якщо час виїзду на екскурсії - раннє (до 07:00 ранку), туристи повинні заздалегідь, напередодні ввечері, повідомити про це в реєстратуру готелю. У більшості готелів туристам готують ранній континентальний сніданок або сніданок-пакет.  
• Відвідування святих місць (церкви, храми і т.п.) - у скромному одязі (закриті коліна і плечі, хустки на голову - для жінок).  
• При відвідуванні екскурсії до Віфлеєму (Палестинська Автономія) обов'язково мати при собі закордонний паспорт.  
• Наполегливо радимо туристам, особливо в літній період, завжди мати при собі воду для пиття і головні убори для захисту від сонця  
• Прохання звернути увагу на те, що вселення в більшість готелів в Ізраїлі - після 14:00 (в Ейлаті і на Мертвому Море - після 15:00), виселення - до 12:00 (в Ейлаті і на Мертвому Море - до 11: 00). Отримання кімнат в суботу і під кінець єврейських свят - після 19: 00-20: 00.  
**Переконливо просимо Вас повідомити представнику компанії «FLYING CARPEТ»  
про будь-які зміни:**

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

****

****

**К контактні дані**

• Гаряча телефонна лінія компанії Join UP!  
+38 (067) 65 65 925 тільки для екстреного зв'язку.  
Графік роботи: Пн по Пт: 20:00 - 9:00, Сб: 16:00 - 24:00, Нд: 24 години

• Посольство України в Ізраїлі:  
  вул. Ярміяху 50, Тель-Авів, тел. +972 3 6040242

• Телефони представників фірми в Ізраїлі:

**Представник в Тель-Авіві та Бат Ям :**

Майя Григор’янц: 052-8386054 або + 972-528386054 (якщо дзвонити через міжнародний зв'язок).

**Представник в Єрусалимі:**

Юлія Авро 055 9808888 або +972-559808888 (якщо дзвонити через міжнародний зв'язок).

**Представник на Мертвому морі :**

Сергій Тарковський 054-5453083 або + 972-545453083 (якщо дзвонити через міжнародний зв'язок).

**Представник в місті Натанії :**

В'ячеслав (Слави) Юнатанов 054-7776350 або + 972-547776350 (якщо дзвонити через міжнародний зв'язок).

**Представник в місті Ейлат :**

Ірина Поліщук: 052 2551638 или +972-522551638 (если звонить через международную связь).

**Поліція**  «Миштара» – 100; [www.police.gov.il](http://www.police.gov.il/)

**Швидка допомога** «Маген Давид Адом» – 101; [www.mda.gov.il](http://www.mda.gov.il/)

**Пожежна частина** «Макабей Эш» – 102; [www.102.co.il](http://www.102.co.il/)

****

Страхова служба:  
Асистанська 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.

**Додаткова інформація:**

**Час.** Знаходиться в одному часовому поясі з Україною.

**Віза.** Без візи в Ізраїлі можна провести не більш як 90 днів протягом півріччя.

**УВАГА! Для в'їзду в Ізраїль дітям до 18 років з проїзним документом блакитного кольору потрібна віза, оформлена в посольстві.**

Існує можливість не ставити візу в Ізраїль дитині:  
1. Якщо дитина записаний в закордонний паспорт одного з батьків.  
2. Якщо у дитини свій закордонний паспорт.

**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.

**Електрика.** Напруга 220 В. Використовується стандартні вилки як і в Україні.

**Сувеніри.** Сувеніри можна придбати в сувенірному магазині, на ринках в будь-якому місті Ізраїлю.

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

**Бажаємо Вам щасливого і яскравого подорожі!**