**ШАНОВНІ ТУРИСТИ!**

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

Будь ласка, уважно ознайомтеся з вмістом цієї пам'ятки

**Шрі-Ланка виліт з Киeва**

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 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/**

• 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;

• контакти туроператора (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.

**---------------------------**

Увага реєстрація на рейс в аеропорту починається за 3 години до вильоту і закінчується за 1 годину до вильоту.

**a / k Fly Dubai - Жуляни Термінал A до 27.10.2018, далi из Бориспіль, термінал D**

**a / k Air Arabia, МАУ, Qatar Airways, Turkish Airlines - Бориспіль, термінал D**

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 і багажну квитанцію (до Коломбо).Также обращаем внимание для туристов с забронированным заранее поздним выселением и ужином в день отъезда – сбор из южных отелей начинается примерно в 17:30-18:00 по местному времени, в связи с этим некоторые туристы не будут успевать поужинать в день отъезда.

**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. Вхід в аеропорт Коломбо на зворотному шляху по пред'явленню роздрукованих авіаквитків. Прохання зберігати отримані посадочні талони і багажні квитанції до кінця поїздки. При перельоті будьте обережні: вживання спиртних напоїв заборонено і 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 включені в квиток економ класу:

1 зареєстрований багаж не більше 20кг на людину + ручна поклажа не більше 7 кг. у а / к Fly Dubai, Air Arabia

1 зареєстрований багаж не більше 23кг на людину + ручна поклажа не більше 8 кг. у а / к МАУ

Час прибуття в аеропорт Коломбо зазначено в Ваших квитках. По прильоту Ви проходите паспортний контроль і отримання візи.

**Віза:** Для громадян України віза оформляється по прильоту в аеропорту і коштує $ 40. Діти до 12 років (вписані в паспорт батьків або зі своїм проїзним документом) візу не оплачують.

Документи, необхідні для оформлення візи в Шрі-Ланку

1. Закордонний паспорт (що діє не менше шести місяців з дня виїзду з Шрі-Ланки)

2. Зворотний квиток з фіксованою датою вильоту

3. Міграційна карта заповнена англійською мовою (можна отримати в літаку або на кордоні)

4. Ваучер на туристичне обслуговування

5. Грошові кошти з розрахунку $ 25- $ 50 на день перебування в країні

Після проходження митного огляду зустріне представник приймаючої компанії, назва і контактна інформація вказана в вашому ваучері! Вам буде виданий інформаційний пакет, в якому ви зможете ознайомитися з контактною інформацією вашого готельного гіда і переліком і вартістю екскурсій з вашого готелю а також розкладом їх проведення. Про час зворотного трансферу інформація буде надана напередодні ввечері за день до від'їзду на рецепції готелю.

**Не забудьте забрати багаж**. Якщо вашого багажу немає після того як стрічка видачі багажу зупинена, то необхідно звернутися до представника перевозила вас авіакомпанії або до співробітника стійки розшуку багажу Lost & Found, яка є практично в кожному міжнародному аеропорту. Необхідно заповнити акт розшуку багажу. В акті зазначаються зовнішні прикмети валізи: форма, колір, матеріал, дані про іменний бирці, наявність або відсутність коліщаток і ручок. Пасажир також зобов'язаний пред'явити представнику авіакомпанії відривний талон багажної бирки, 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. Аеропорт Коломбо вимагає присутності туриста безпосередньо в аеропорту для впізнання і видачі багажу.

**Прибуття в готель.** По приїзду в готель для заселення пред'явіть на Reception свій паспорт і ваучер. Час реєстрації (check in time) - 14:00.

**Страхування.** Уважно ознайомтеся з умовами страхування, викладеними у Вашому страховому полісі. Якщо вчасно відпочинку з Вами стався страховий випадок, Вам відразу ж, або не пізніше 24 годин, необхідно звернутися в спеціалізовану службу страховика.

**Повідомте російськомовному оператору:**

• Ваші прізвище та ім'я;

• Причину звернення і характер необхідної допомоги;

• Номер Вашого свідоцтва про страхування і термін його дії;

• Суму на яку Ви застраховані;

• Програму страхування;

• місце виїзду і координати для зворотного зв'язку;

• Адреса і контактний телефон Вашого лікаря (якщо Ви вже звернулися до такого)

Далі дотримуйтеся вказівок оператора.

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.

При наявності хронічних захворювань рекомендуємо Вам завчасно проконсультуватися у Вашого лікаря з метою недопущення загострень при відвідуванні країни. Врахуйте, що більшість видів медичного страхування поширюється тільки на нещасні випадки і раптові захворювання, що не носять хронічного характеру. В цьому випадку, якщо у Вас відбувається загострення Вашого хронічного захворювання, медична страховка допомогти Вам не зможе. Витрати на лікування за кордоном Вам доведеться оплачувати самостійно.

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

**За один день до Вашого зворотного вильоту** Ваш гід попередить Вас про час зворотного трансферт в аеропорт. Вам необхідно буде з'явитися в зазначений час на рецепції готелю, або ви можете перевірити ще раз час трансферу на Інфостенд компанії на рецепшене.

**Виписка з готелю**. Про час зворотного трансферу інформація буде надана напередодні ввечері за день до від'їзду на рецепції готелю. 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. Якщо ви бронювали пізніше виселення, Ви можете залишатися в номері до прибуття трансферу. 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 60 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 Join UP!**

**про будь-які зміни:**

1. відмова від транспорту;

2. перенесення дати вильоту;

3. зміна номера кімнати;

4. зміна рейсу.

****

**К КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ**

• Гаряча телефонна лінія компанії Join UP!

**0 800 30 9999 - працює 24/7**

Графік роботи: Пн по Пт: 20:00 - 9:00, Сб: 16:00 - 24:00, Нд: 24 години

****

**Страхова служба:**

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

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

**Email: office@novasist.net**

**сайт: www.novasist.net**

**Додаткова інформація:**

**Час.** У зимовий період часу на Шрі-Ланці випереджає київське на 3,5 години, в літній період - на 2,5 години. Шрі-Ланка - країна, яка подарувала світу еталонне уявлення про найпопулярніший напій - міцному, ароматному, бадьорить чаї. Але крім репутації чайного раю Шрі-Ланка, ця древня країна з багатющою культурною спадщиною, пишається званням світового центру буддизму. Атмосфера доброзичливості і заспокоєння, що панує в цій країні, - результат глибокого багатовікового впливу буддійського вчення на світогляд і спосіб життя ланкійців. Філософія буддизму відображена і в численних пам'ятках: величних храмах, створених з великою любов'ю, відокремлених монастирях, прикрашених вражаючою розписом, велетенських статуях Будди - самого добродушного і миролюбного в світі божества. Шрі-Ланка розташована всього в 800 км від екватора і тому має всі багатствами тропічних островів.

**Клімат.** Шрі-Ланки тропічний, теплий і вологий.

Середньорічна температура + 27ºС.

На узбережжі постійно дме морський бриз, температура дуже комфортна - + 28-30ºС.

Температура води в Індійському океані - близько + 27ºС

**Сезонні погодні зміни невеликі.** Дощі випадають короткочасні і в основному вночі.

У будь-який сезон і на будь-якому узбережжі завжди достатньо сонячних днів і можна купатися в океані

**Валюта.** Офіційна грошова одиниця - рупія. 1 ланкійська рупія = 100 центам.

Рекомендується обмінювати гроші в аеропорту Коломбо, як правило, в готелях завжди курс нижче. Чек, отриманий при офіційному обміні валют, слід зберігати до закінчення поїздки. В цьому випадку при вильоті з Коломбо у вас є можливість обміняти невитрачені гроші в банку аеропорту за курсом купівлі.

**Кухня.** Шрі-ланкійці, як і індійці, їдять багато риби, зелені і прянощів. У щоденному раціоні місцевих жителів - рис і каррі з риби, м'яса, морепродуктів, птиці, овочів, бобових і фруктів. У готелях ланкійські страви завжди стоять окремо. І якщо на табличці написано каррі - це блюдо буде гостре.

**Спиртні напої** можна купити в супермаркетах будь-яких великих міст або в маленьких магазинчиках, які розташувалися уздовж всіх основних доріг. З місцевих спиртних напоїв завжди в продажу кілька видів пива, червоне вино, арак, ром, горілка, бренді і т.д.

**Щомісяця в дні повного місяця (Poya Day)** забороняється вживати спиртні напої в громадських місцях, - в тому числі в ресторанах готелів, а також в готелях, які працюють за системою ВСЕ ВКЛЮЧЕНО. Але, ніхто вам не забороняє вживати в ці дні будь-які спиртні напої в вашому номері.

**Транспорт.** Громадський транспорт на острові - залізні дороги і автобуси. Для переїздів по місту краще брати місцеве таксі - триколісний моторолер "тук-тук", тим більше, що коштує це зовсім недорого. Велика кількість автобусних маршрутів дозволяє дістатися до найвіддаленішої точки острова. Добре розвинене залізничне сполучення між містами.

**Зв'язок** У міжнародному аеропорту Коломбо продаються SIM-карти місцевих операторів мобільного зв'язку: Mobitel (National Mobile Provider of Sri Lanka), Dialog або Hutch (найпоширеніший оператор Dialog). Вартість карти приблизно 1500 рупій (10-11 $), велика частина суми якої залишається на депозиті. У вартість включено 2GB - 4G інтернет, 10-15 хвилин для дзвінків за кордон. Одна хвилина розмови з Україною обійдеться приблизно в 50-75 рупій за хвилину, дзвінки всередині країни - 5-8 рупій за хвилину.

Магазини. Звичайне час роботи: 08:30 - 16: 30 / пн.-пт. Деякі відкриті по суботах, 8:30 - 13.00.

Перерва: 13:00 -14: 00, пн.-пт. Закрито: неділя, Пойя дні (дні повного місяця).

Офіційні свята і вихідні дні. На Шрі-Ланці близько 170 свят! Вихідні дні - субота і неділя, а також дні повного місяця - Poya Day, спеціально призначені для медитацій.

Дні більшості релігійних свят визначаються за місячним календарем, це так звані «внутрішні» свята. Головний з них і найбільш популярний у туристів - Канді Есала Перехера, пов'язаний зі священним зубом Будди з храму Канді. Він проходить в серпні, в дні повного місяця. У січні в Коломбо широко відзначається Дурутху Перехера - приїзд Будди на острів.

**Bажнейшие інформація**

**• Пожежна служба - 122**

**• Поліція - 133**

**• Швидка допомога - 144**

**• Довідкова - 11 811**

**Наші рекомендації**

Настійно рекомендуємо документи, гроші, цінні речі зберігати в сейфі.

Рекомендуємо зробити ксерокопію квитків, паспорта (як закордонного так і внутрішнього), ваучерів, кредитних карт. Вони стануть в нагоді в разі втрати, а так само в інших ситуаціях, які можуть виникнути в країні перебування. Зберігати копії слід окремо від оригіналів.

Настійно не рекомендуємо користуватися послугами Біч Боєв (beach boy), які на пляжах готелів з перших днів будуть пропонувати Вам екскурсії, зазивати в ресторани, аюрведичні центри, сувенірні магазин.

**БУДЬТЕ ПИЛЬНІ!** Більшість з них шахраї, про що свідчать численні звернення туристів з цього приводу! Краще за все не починати з ними спілкування і не виявляти зацікавленість.

У відповідності з Міжнародними правилами безпеки польотів, будь-які рідини, що проносяться в салон літака повинні міститися в упаковці не більше 100 мл. Виняток становлять тільки необхідні медикаменти (на уколи необхідна довідка від лікаря з перекладом на англійську мову), дитяче харчування, що вимагається на час польоту. Ємності рідин, що проносяться на борт літака, повинні бути покладені в абсолютно прозорий пакет, об'ємом не більше 1 літра. Допускається один пакет на одного пасажира. Пасажирам дозволяється брати на борт літака рідини, придбані в магазинах безмитної торгівлі (алкоголь, парфумерія та ін.), Якщо вони знаходяться в заклеєних прозорих пакетах. Категорично забороняється розкривати упаковку під час польоту з пересадкою. Так само зберігайте чеки покупок з магазинів безмитної торгівлі до кінця вашого польоту.

**Бажаємо Вам щасливого і яскравого подорожі!**