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.

**УВАЖАЕМЫЕ ТУРИСТЫ!**

Благодарим Вас за то, что Вы воспользовались услугами туроператора «Join UP!»

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с содержанием этой памятки

**Сингапур**

Регистрация на рейс в аэропорту начинается за 3 часа до вылета, заканчивается регистрация за 40 мин.

**Если вы несвоевременно прибудете на регистрацию, авиакомпания вправе не принять вас на борт самолета.**

До выезда в аэропорт проверьте, пожалуйста, необходимые документы: загранпаспорт, авиабилет, ваучер и страховка и визы (**если срок пребывания в Сингапуре не превышает 96 часов и туристы далее следуют в третью страну, то виза не нужна. Но при этом необходимо иметь действующие билеты подтверждающие то, что туристы покинут территорию Сингапура через 96 часов. Внимание! Прилет из и вылет в одну и ту же страну транзитом не считается! Заблаговременное получение визы необходимо для туристов, которые в качестве средства передвижения используют: автотранспорт, паром или железную дорогу**). Если Вы путешествуете с детьми, Вам необходимо иметь при себе оригинал свидетельство о рождении ребенка и оригинал нотариально заверенного разрешения на вывоз ребенка, в случае, если ребенок едет с одним из родителей, либо без сопровождения взрослых.

Вы самостоятельно проходите регистрацию на рейс и паспортный контроль. При регистрации на рейс необходимо предъявить загранпаспорт, авиабилет.

На стойке регистрации авиакомпания выдаст Вам посадочные талоны с указанием номеров мест в самолете.

**Таможенный контроль.** Необходимо предъявить весь багаж, включая ручную кладь. Необходимые документы: таможенная декларация (в случае провоза более 3000$ США или особо ценных вещей); заграничный паспорт; авиабилет.

Согласно действующего на сегодняшний день Законодательства Украины вывоз наличной валюты за пределы Украины разрешен в размере до 10 000 евро на каждого из туристов или эквивалент этой суммы в другой иностранной валюте. Рекомендуем также, задекларировать при вылете из Украины все ценные предметы, принадлежащие Вам (золотые украшения, драгоценности, дорогую фото – видео аппаратуру).

**Ваши авиабилеты** выписаны в оба конца. Просьба сохранять его до конца поездки.

При перелете будьте аккуратны: злоупотребление спиртными напитками может привести к отказу авиакомпаний посадить Вас на борт самолета.

**Паспортный контроль. ВНИМАНИЕ!!!** Транзитным пассажирам прилетающим и/или улетающим из Сингапура на авиалиниях: Air Asia, Indonesia AirAsia, Lion Air, Thai AirAsia, Air India Express, Cebu Pacific Air, Firefly, Tiger Airways, SEAIR - необходимо обязательно пройти паспортный контроль и получить багаж (при наличии).

Убедитесь в наличии визы, оформленной заранее и паспорта, который должен быть действительным в течении не менее, чем 6 месяцев с момента вылета.

По прилету в Сингапур Вы проходите паспортный контроль. Необходимые документы: заграничный паспорт; иммиграционная карта (выдаётся в самолёте незадолго до посадки).

Для прохождения паспортного контроля следуйте указателю в аэропорту "IMMIGRATION". Убедитесь в наличии всех необходимых документов: паспорта, визы. Паспорт должен быть действительным не менее, чем в течении 6-ти месяцев с момента вылета из Сингапура. Необходимо предоставить заполненную на английском языке иммиграционную карту (согласно паспортным данным), которую Вам дадут в самолете.

На каждого ребенка заполняется отдельная карта.

После прохождения паспортного контроля у Вас остаётся корешок от иммиграционной карты (обязательно сохранять до обратного вылета!).

**Получение багажа.** После прохождения паспортного контроля, для получения багажа пройдите, по указателю в аэропорту "LUGGAGE CLAIM", к нужной багажной ленте, на которой обозначен номер Вашего рейса, на котором Вы прилетели в Сингапур. Если по прилету у Вас потерялся багаж, создайте рапорт в службе "LOST & FOUND" и возьмите с собой квитанцию.

**Таможенный контроль.** После получения багажа пройдите "таможенный контроль" по указателю "CUSTOMS CHECKS". **ВНИМАНИЕ!** Необходимо задекларировать ввоз сигарет (разрешено максимум до 1-й открытой пачки сигарет на взрослого). Разрешен ввоз максимум до 1 литра вина или пива, или до 0,25 литров спиртных напитков приобретенных в магазине "Duty Free" на одного взрослого (только если Вы прилетели в Сингапур не из Малайзии).

**Запрещен ввоз наркотиков, оружия, порнографической продукции, табака.**

Если Вы не везете никаких запрещенных или требующих декларации товаров, пройдите таможенный контроль по зеленому коридору; если сомневаетесь по какому коридору пройти, или нужно задекларировать какие-либо товары пройдите по красному коридору.

**Выход из аэропорта.** При выходе из терминала прилета на улицу, в зону встречающих, внимательно, без спешки, ищите **свою фамилию на английском языке** (если Вы видите несколько разных выходов, то направляться нужно в ближайший от багажной ленты выход из аэропорта).

**Прибытие в отель.** По приезду в отель для заселения предъявите на Reception свой паспорт и ваучер. Время регистрации (check in time) –14:00. Также рекомендуем взять визитную карточку отеля, с помощью которой вы легко вернетесь в гостиницу из любой части курорта.

**Депозит.** В любом отеле Сингапура у Вас попросят оставить депозит. Этот своего рода залог оплаты непредвиденных расходов, таких как минибар, телефонные переговоры, можно внести наличными (в этом случае вам должны выдать копию чека, который нужно предъявить при выписке) или заблокировать сумму на кредитной карте. Размер депозита зависит от категории отеля и количества ночей, которые Вы в нем проживаете. Если никаких дополнительных затрат не будет, депозит Вам возвращается в полном размере при выписке из отеля. В случае, если депозит был гарантирован кредитной картой, то разблокированная при выписке сумма вернётся на счёт в течение нескольких недель.

**Платные услуги.** Имейте ввиду, что в Сингапуре услуги СПА, лечебные процедуры, косметический салон, парикмахерская, стирка, глажка, чистка обуви и химчистка, являются платными. Если в номере имеется мини-бар, то все напитки, взятые из него в период Вашего пребывания в отеле, должны быть оплачены в день отъезда у стойки регистрации отеля. Там же оплачиваются счета за телефонные переговоры и другие услуги отеля.

Если Вам нужно встать рано, предупредите портье, и Вас разбудят в нужное время телефонным звонком. Называется эта услуга "Wake Up Call" ("вэйк ап кол"), она бесплатна и автоматизирована, что позволяет заказать несколько будильников сразу, например в 07:00, 07:10, 07:20..... и т.д.

**Страхование.** Если во время Вашего отдыха с Вами произошел **страховой случай,** то Вам необходимо обратиться к врачу в отеле, или в другом месте, предварительно позвонив в представительство страховой компании по телефонам указанным в вашем страховом полисе. Сообщите русскоговорящему оператору Ваше местонахождение и номер страхового полиса. Сохраняйте чеки после оплаты медицинских услуг. Детальную информацию об условиях страхования и правилах поведения при возникновении страхового случая Вы можете получить из Вашего страхового полиса.

**Просим обратить Ваше внимание, что данный звонок необходимо сделать не позднее 24 часов с момента наступления страхового случая!**

За один день до Вашего обратного вылета Ваш гид предупредит Вас о времени обратного трансферт в аэропорт. Вам необходимо будет находиться в указанное время на рецепции отеля, либо вы можете перепроверить время трансфера на инфостенде компаниина ресепшене.

**Выписка из отеля.** О времени встречи в холле отеля для отправки в аэропорт вас заранее предупредит представитель компании (обычно устно или письменно) **ВНИМАНИЕ:** Вам надо помнить, что check-out (официальное время, когда Вам необходимо освободить номер) – 12:00. За 20 минут до назначенного времени желательно спуститься с вещами в холл. У стойки администрации Вы должны будете оплатить все счета за дополнительные напитки, минибар, телефонные переговоры и т.п. и сдать ключ от номера.

Обязательно проверьте, не забыли ли Вы взять вещи из Вашего сейфа и паспорт у портье.

Если Вы освобождаете номер после этого срока, отель возьмет с Вас доплату. Если рейс вылетает поздно ночью, а поздняя выписка не была оплачена при покупке тура, вы можете:

• оплатить позднюю выписку непосредственно в отеле (при наличии свободных номеров). Для этого на стойке регистрации необходимо попросить “Late Сheck-out”. Стоимость “Late Сheck-out” до 18:00 приравнивается к стоимости половины суток, после 18:00 - к стоимости полных суток – ИЛИ

• оставить багаж у консьержа (это бесплатная услуга во всех отелях) и вернуться в назначенное время для трансфера в аэропорт.

**НЕ ЗАБУДЬТЕ** перед отъездом из отеля внимательно проверить наличие документов, ценностей и т.д. В случае возвращения за забытыми вещами «с полдороги» Вами оплачивается дополнительный трансфер (непосредственно шофёру предоставленного турагентством транспортного средства).

Регистрация на рейсы в аэропорту начинается за 3 часа до вылета и заканчивается за 40 минут.

Если Вы решили поехать в аэропорт самостоятельно, обязательно укажите водителю аэропорт для вашего рейса, предупредите отельного гида, а также просим Вас выезжать заблаговременно.

**Общие факты / полезная информация**

Сингапур - «азиатская Европа» - уникален во многих отношениях. Издавна являясь «мостом» между Востоком и Западом, Сингапур сочетает в себе характерные черты суперсовременного мегаполиса с прекрасно сохранившимся колониальным центром, колоритными этническими кварталами, парками и заповедниками. Стратегическое местоположение, экономическая стабильность, прекрасно развитая инфраструктура, комфорт и безопасность, отсутствие коррупции, а также азиатское гостеприимство, разнообразное «меню» из предлагаемых здесь экскурсий и развлечений – всё это делает Сингапур привлекательным как для бизнесменов, так и для туристов.

**Национальная валюта, банкоматы и обмен валют.**

В Сингапуре принимаются все основные виды кредитных карт, но всё же необходимо иметь местную валюту - для расчёта в такси, в дешёвых местных кафе, при покупке недорогих мелочей и билетов на некоторые аттракционы.

Денежной единицей в Сингапуре является сингапурский доллар. Поменять иностранную валюту можно в специализированных обменных пунктах (Money changer). Как правило, курс здесь более выгодный, чем в отелях (при этом время работы обменных пунктов обычно с 10:00 до 20:00, тогда как в отеле круглосуточно). При обмене не нужно предъявлять паспорт. Комиссионные не взимаются.

Банкоматы (АТМ) расположены на станциях метро, в банках, а также возле/внутри торговых центров. Банкоматы выдают только сингапурские доллары. Максимальная сумма для обналичивания в день - S$2000.

**Транспорт.** Город славится великолепно развитой системой общественного транспорта. К услугам жителей – сеть метро, автобусов и такси. Практически весь транспорт кондиционирован.

Такси является наиболее популярным способом передвижения для тех, кто плохо ориентируется в городе. Сингапурское такси – удобный и вполне доступный по цене вид транспорта. Такси останавливаются только на специализированных стоянках Taxi Stand и у входа в отели. Все машины оснащены счетчиками. Стоимость проезда будет зависеть от маршрута и времени суток. К плате за посадку (на счетчике - от S$2,80 до $ 5,00) каждые 400 метров добавляется по 20 центов. В конце поездки к счетчику могут быть добавлена сумма за проезд по платным дорогам (ERP), а также надбавки 35% за проезд в часы пик (с 07:00-09:30 и с 17:00 до 20:00) и 50% в ночное время (с 00:00 до 06:00).

Вы можете попросить у таксиста чек, где будут расписаны: километраж, все дополнительные суммы, а также номер машины, который вам может понадобиться, если вы забыли что-то в такси.

Метро в Сингапуре называется MRT (эм-ар-ти). Для проезда в метро нужно приобрести одноразовую карточку-билет (опция Buy Standart ticket в билетном автомате GTM). Каждый билетный автомат оснащен сенсорным экраном с картой метро. Вам нужно простым прикосновением пальца указать на экране на ту станцию метро, куда вы следуете, после чего высветится стоимость поездки (включая 1 S$ депозита). После оплаты указанной суммы в нижней части билетного автомата появится карточка для проезда.

Чтобы войти и выйти из метро, нужно приложить эту карту к считывающему устройству на входе/выходе. После окончания поездки вы можете вернуть 1 S$ депозита. Для этого нужно в билетном автомате выбрать функцию Refund deposit, вставить карточку-билет в автомат и нажать ОК. В нижней части билетного автомата появится ваша монета в S$1.

**Чаевые**. Чаевые в размере 10% включаются в счёт в виде наценки за обслуживание. Но, как и везде, в случае понравившегося сервиса можно оставить определённую сумму нефиксированного размера на чай (официанту, таксисту, шофёру и гиду на экскурсиях и т.д.), что будет принято с благодарностью. Чаевые обязательны за доставку багажа в номер.

**Безопасность**. Сингапур – страна безопасная в криминальном отношении, уровень преступности здесь крайне низок. Однако, как и везде, ответственность за безопасность личного имущества ложится на Вас самих. Во избежание непредвиденных инцидентов лучше хранить документы, билеты и ценности в сейфе отеля. Паспорт Вам понадобится только в случаях приобретения SIM-карты. **Вода** В Сингапуре безопасно пить воду из-под крана, она хорошо очищена.

**ЗАПРЕТЫ И ШТРАФЫ В СИНГАПУРЕ.** Страна известна своими строгими правилами и законами. Курение запрещено практически во всех кондиционированных помещениях - в отелях, барах, ресторанах, лифтах, в транспорте и других общественных местах. При регистрации в отеле можно попросить номер для курящих (по англ. "SMOKING ROOM" - "смокин рум"). Так как количество номеров, где разрешено курить, очень ограничено, их может не оказаться в наличии. В этом случае курить можно только на балконе (если таковой имеется в номере) или же выходить на улицу к зоне для курения на открытом воздухе (урна-пепельница находится за пределами 5 метров от входа в любое здание). В открытых ресторанах нужно обязательно спрашивать о том, где курение разрешено. За курение в неположенном месте взимается штраф S$1000.

В общественном транспорте запрещено есть и пить – штраф S$500. Также с помощью штрафов ведётся борьба за чистоту города.

**Убедительно просим Вас сообщить представителю принимающей компании**

**о любых изменениях:**

1. отказ от транспорта;

2. перенос даты вылета;

3. изменение номера комнаты;

4. изменение рейса.

****

 **К КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ**

• Горячая телефонная линия компании Join UP!

**+38 (044) 303 9 303** только для экстренной связи.

График работы: Пн по Пт: 20:00 – 09:00, Сб: 16:00 – 24:00, Вс: 24 часа

• **Посольство Украины**

50 Raffles Place # 16 - 05, Singapore Land Tower, Singapore 048623

тел. (+65) 6535 6550, факс (+65) 6535 2116

• **Экстренная связь**Полиция 999

Скорая помощь 995

Пожарная охрана 999

• **Горячая линия 24/7**

+65 8360 7000 (Phone / Viber / Telegram)

общие вопросы и заказ туров – с 08:00 до 20:00, поздние звонки – ТОЛЬКО
в экстренных/проблемных случаях, не терпящих отлагательств до утра

**Уважаемые туристы! Напоминаем Вам, что все формальности, связанные с переносом, изменением времени вылета, отменой рейса и утерей багажа – это зона ответственности авиакомпании. Поэтому, если у вас возникли вопросы, касательно этих пунктов, просим решать сразу с представителями авиакомпании.**

**Желаем Вам счастливого и яркого путешествия!**