**ШАНОВНІ ТУРИСТИ!**

Дякуємо вам за те, що скористалися послугами туроператора «Join UP!».

Будь ласка, уважно ознайомтеся з цією пам’яткою.

**ПАМ’ЯТКА ТУРИСТУ, що виїжджає до Хорватії, Південна Далмація (а/п Тиват)**

До початку подорожі, організованої туроператором/турагентом, будь ласка, ознайомтесь зі 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/)

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

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

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

**Турист має право**

Згідно зі 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- та  відеоматеріали, копію договору на туристичне обслуговування;
* розрахункові квитанції понесених витрат тощо.

Турист через турагента має право на одержання інформації про туроператора, а саме про 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 з відповідною заявою.

В обов’язки, що покладенні Агентським договором на турагента, входить забезпечення дотримання прав туриста, а саме його права на:

* одержання договору на туристичне обслуговування або ваучера (якщо договір укладено шляхом видачі ваучера);
* одержання договору обов’язкового страхування (медичне та від нещасного випадку), а також договору страхування на випадок скасування подорожі за кордон або зміни термінів перебування за кордоном; окрім 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 про 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, який 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.

(Дати туру)

(Дата виїзду) - виліт з ХАРКІВ  о **\_\_\_\_\_**рейсом **\_\_\_\_\_\_**авіакомпанії **SkyUp.** Реєстрація на рейс в аеропорту міста Харків починається  за 2 години до вильоту, закінчується реєстрація за 1 годину.

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

Час вильоту може змінитися – обов’язково уточнюйте за день до вильоту!

1. До виїзду в аеропорт перевірте, будь ласка, наявність:

**1.1** **Документів для поїздки. У Вас мають бути:**

* закордонний паспорт, чинний протягом не менше 6 місяців з моменту закінчення поїздки (із заздалегідь оформленою візою);
* авіаквитки;
* страховий поліс;
* туристична путівка (ваучер);
* довіреність на обох батьків (для дітей, що виїжджають з одним із батьків).

**В аеропорту документи не видаються (авіаквиток, ваучер, страховка).**

**1.2** **Документи для поїздки з дитиною**

Якщо Ваша неповнолітня дитина виїжджає з одним із батьків, не забудьте взяти документи, що підтверджують родинні зв’язки, і нотаріально завірену довіреність від другого з батьків.

Якщо дитина їде з будь-яким родичем, знайомим або в тургрупі без батьків, то нотаріально завірена згода вимагається від обох батьків (законних представників: вітчима, мачухи, опікунів). Якщо місцезнаходження одного з батьків не встановлено або він тривалий час відсутній (тривале відрядження, тяжко хворий і т.п.), то бажано мати довідку відповідної установи, що підтверджує цей факт. При розлученні батьків можна пред’являти на кордоні свідоцтво про розлучення і рішення суду про залишення дитини у того з батьків, який оформив нотаріально завірену згоду на турпоїздку дитини.

**2.** **Правила реєстрації та перетину кордону**

Реєстрація починається за 2 години до часу вильоту, зазначеного в авіаквитку, і закінчується за одну годину до цього часу.

Ви повинні самостійно зареєструватися на відповідний рейс, пройти митний і паспортний контроль.

Номер стійки реєстрації вказано на табло навпроти номера вашого рейсу. Вам видадуть посадковий талон із зазначенням номера виходу і номера вашого посадкового місця в літаку.

Згідно з чинним законодавством України дозволено вивезення готівкової валюти в розмірі 8 тис. євро на кожного туриста. Якщо Ви вивозите більшу суму, то необхідно мати при собі банківські документи. Рекомендуємо також задекларувати при вильоті з України всі цінні предмети, що належать Вам (золоті прикраси, коштовності, дорогу фото- і відеоапаратуру). Бланки митної декларації лежать перед лінією митниці на спеціальних стійках.

**3. Страховий поліс**

Уважно ознайомтеся з умовами страхування, викладеними в страховому полісі. Якщо під час перебування в країні Ви відчуєте нездужання або отримаєте травму, то Вашим першим кроком має бути дзвінок в центр невідкладної допомоги на номери *асистентської компанії, що вказані у полісі*.

**Просимо звернути увагу, що повідомити про страховий випадок необхідно не пізніше ніж через 24 години з моменту його настання!**

**Для отримання своєчасної медичної допомоги необхідно негайно зателефонувати в Сервісний центр на номер, вказаний у полісі, і повідомити оператору таку інформацію:**

* прізвище, ім’я застрахованого, який потребує допомоги;
* номер поліса і період його дії;
* характер потрібної допомоги;
* місцезнаходження застрахованого і дані для зворотного зв’язку.

**Далі дотримуйтеся вказівок оператора.**

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

**4.** **Після прильоту**

4.1 Після прильоту Ви маєте самостійно пройти паспортний, митний контроль і отримати свій багаж.

4.2 **Втрата багажу.** Якщо Вашого багажу немає вже підозріло довго, то необхідно звернутися до представника Вашої авіакомпанії-перевізника 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 бирку, 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 у двох примірниках – один залишається у співробітника Lost & Found, другий залишити у себе.

Більшість міжнародних авіакомпаній підключена до системи всесвітнього пошуку багажу. Тому складений на комп’ютері акт одразу вноситься у загальну мережу пошуку World Tracer, і система починає шукати відповідності між заявкою пасажира та інформацією про знайдений багаж. Пасажиру на руки видається роздруківка з номером заявки на розшук.

4.3 На виході з аеропорту прибуття Вас буде зустрічати гід приймаючої сторони з табличкою **APPLICON TOURS TA**.

**Трансфер:**Доставка туристів на віллу/у готель здійснюється на груповому або індивідуальному трансфері (автобус/автомобіль).

**Прибуття в готель.** Після приїзду в готель/на віллу (приватне розміщення) для заселення пред'явіть свій паспорт і ваучер. Час реєстрації (check-in time) – 14:00. Розподіл номерів є прерогативою адміністрації готелю/вілли. Рекомендуємо взяти візитну картку готелю, за допомогою якої Ви легко повернетеся в готель з будь-якої частини курорту.

(Дата зворотного виїзду)

Рейсом **\_\_\_\_\_** авіакомпанії **SkyUp.**Прибуття у місто **Харків.** Трансфер в аеропорт м. ТИВАТ. Виліт з а/п м. ТИВАТ

**Виписка з готелю.** За один день до Вашого зворотного вильоту Ваш гід попередить Вас про час зворотного трансферу в аеропорт. Розрахунковий час на віллах – 10:00 за місцевим часом. У готелях (check-out time) може бути індивідуальним (10:00/11:00/12:00).

**УВАГА:** Вам потрібно пам'ятати, що check-out (офіційний час, коли Вам необхідно звільнити номер) – 10:00. За 10-20 хвилин до призначеного часу бажано спуститися з речами в хол. Біля стійки адміністрації Ви маєте сплатити всі рахунки за додаткові напої, міні-бар, телефонні переговори тощо 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, з якого здійснюється ваш рейс, і попередьте готельного гіда. Також просимо Вас виїжджати завчасно.

**Правила митниці.**

Не провозіть у ручній поклажі ножі та будь-які інші гострі предмети, а також рідини (креми, лосьйони для догляду за шкірою тощо) у контейнерах ємністю більше 100 мл (до перевезення вони не приймаються навіть в тому випадку, якщо ємність заповнена лише частково).

Звертаємо Вашу увагу на наступні обмеження з перевезення рідин, гелів та аерозолів у ручній поклажі (до них відносяться: вода та інші напої, супи, сиропи; креми, лосьйони та олії; духи, спреї, гелі, зокрема гелі для волосся та душу; вміст балончиків, пінки, зокрема пінка для гоління, дезодоранти; пасти, зокрема зубні; суміші рідких і твердих речовин; туш; будь-які інші подібні речовини). Дозволяється проносити з собою на борт літака лише невелику кількість перерахованих вище речовин, але тільки за умови, що вони упаковані в ємності, обсяг яких не перевищує 100 мл. При цьому ці ємності мають бути поміщені в прозорий пластиковий пакет об'ємом не більше 1 літра, кожному пасажиру дозволяється мати при собі як ручну поклажу тільки один такий пакет. Ці пакети можна приносити з собою з дому, але вони обов'язково повинні бути обладнані спеціальною «блискавкою».

У ручній поклажі в більших, ніж вказано, об'ємах дозволяється перевозити необхідні під час польоту дитяче харчування для дитини і ліки (проте будьте готові до того, що вас попросять обґрунтувати їхню необхідність).

Пасажири можуть ввозити і вивозити з Хорватії готівку в євро або в іншій валюті, вартістю до 10000 € без заповнення митної декларації. Якщо ви везете готівкову валюту, що перевищує цю суму, аби уникнути штрафу, вам потрібно оформити ввезення валюти через ЧЕРВОНИЙ коридор. Процедура нескладна, і ми радимо Вам не порушувати правила.

При в'їзді в Хорватію пасажири можуть ввозити (не обкладаються митом):

* предмети, призначені для особистого користування під час поїздки (особистий багаж);
* тютюн/сигарети: 200 сигарет, або 50 сигар, або 250 г тютюну;
* спиртне: 1 літр вина або 1 літр міцних алкогольних напоїв;
* парфуми: 1 флакон парфумів до 50 грамів або 1 флакон одеколону до 0,25 літра;
* предмети, які вивозилися з Хорватії тимчасово. Про це повинен свідчити відповідний документ (довідка про ідентичність товару).

**Переконливо просимо Вас повідомити представнику компанії «APPLICON TOURS TA» про будь-які зміни:**

1. відмову від транспорту;

2. перенесення дати вильоту;

3. зміну номера кімнати;

4. зміну рейсу.





**КОНТАКТНІ ДАНІ**

•  Гаряча телефонна лінія компанії Join UP!

**+38 (044) 303 9 303** тільки для екстреного зв'язку.

Графік роботи: пн - птн: 20:00 – 09:00, сб: 16:00 – 24:00, нед: 24 години

• «**APPLICON TOURS TA»**

Курорти регіону Дубровник:

**+385 91 6401 171**представник Олена

У разі виникнення страхового випадку потрібно зателефонувати за номером:
асистентської компанії I.M. «NOVA ASSISTANCE»,
Tel. **+373 22 994 955, +380 44 374 50 26**, **+380 44 374 50 26**Email: office@novasist.net, Skype: nova-assistance
[www.novasist.net](http://www.novasist.net/)

**Шановні туристи! 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 їх одразу з представниками авіакомпанії.**

**Додаткова інформація:**

**Час.** Різниця в часі з Україною – 1 година (час відстає від київського).

**Віза.** Громадянам України для в'їзду в Хорватію потрібна хорватська національна віза. Якщо у туриста є чинна шенгенська віза з вписаною дитиною, якій необхідно відкривати хорватську національну візу, то за правилами Консульства Хорватії, візу необхідно відкривати обом туристам.

**Хорватію так само можна відвідувати маючи:**

* чинну шенгенську мультивізу;
* чинну національну мультивізу країн Шенгену;
* дозвіл на проживання в країнах Шенгену;
* чинну мультивізу Болгарії, Кіпру або Румунії.

**Валюта.** Хорватська куна. 1 куна (Kn) = 100 ліпів. Розрахунки всюди здійснюються переважно в кунах. Гроші можна обміняти в банку, в обмінних пунктах, на пошті, в готелі на рецепції. Приймаються кредитні карти: Visa, American Express, Eurocard, Mastercard. 1 EUR = 7,53 Kn, 1 $ = 5,75 Kn. Банки працюють в будні з 07:00 до 19:00, в суботу – з 07:00 до 13:00; неділя та святкові дні – вихідні.

**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, звісно, дорожчий) або скористатися мобільним зв'язком. Усі питання використання мобільного зв'язку просимо уточнювати у Вашого провайдера.

**Електрика.** Напруга 220В.

**Сувеніри.** Шовкові чоловічі краватки («кравата»), мережива і сир «пашки» з острова Паг, оливкова олія, ювелірні прикраси з Рієки під назвою «морчиш», висушена лаванда і лавандова олія, вишневий лікер «Мараскіно».

**Екскурсії.** Рекомендуємо замовляти після прибуття до Хорватії у наших партнерів «APPLICON TOURS TA» і оплачувати самостійно. Дубровник – Острів Локрум, Чорногорія, Острів Корчула – Стон, Конавольські вина і виноградники.

**Безпека.** Гарантована повна і абсолютна. Поліція зустрічається рідко. Досить «людей в штатському». Хорвати часто та із задоволенням готові допомогти.

**Бажаємо щасливої та яскравої подорожі!**