**УВАЖАЕМЫЕ ТУРИСТЫ!**

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

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с содержанием этой памятки

**ПАМЯТКА ТУРИСТА В ОАЭ**

(Даты тура)

 (Дата выезда) - вылет из \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ терминал\_\_\_) в \_\_\_\_ рейсом \_\_\_\_\_ авиакомпании \_\_\_\_\_. Регистрация на рейс в аэропорту Киева начинается за 3 часа до вылета, заканчивается регистрация за час.

**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. 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, если для пересечения границы вам требуется виза ее нужно будет предъявить при регистрации. 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.

**Ваш багаж** регистрируется до конечного пункта. Максимальное количество мест багажа - 1 регистрируемый багаж не более 20кг на человека + ручная кладь не более 7 кг. Время прибытия в аэропорт **ОАЭ** указано в Ваших билетах**.**

При выходе из самолета в ОАЭ туристы проходят в зал аэропорта и следуют далее для прохождения сканирования сетчатки глаза (предъявляется заграничный паспорт, копия электронной визы- по надобности. Если Вы носите контактные линзы, вас могут попросить их снять). Пройдите паспортный контроль (предъявляется заграничный паспорт, виза при необходимости). По завершении всех формальностей пассажиры получают багаж, проходят таможню и на выходе их аэропорта Вас будет встречать представитель компании с табличкой **Alpha Tours.**

Если Вы заказали дополнительную услугу **вип сервиса в аэропорту** на входе в основной зал здания терминала находится **стойка Marhaba/Hala Service**, у которой персонал аэропорта, одетый в фирменную одежду, ожидает гостей. Туристам, оплатившим услуги **вип сервиса**, следует подойти к стойке, зарегистрироваться и сообщить о виде заказанных услуг. После проверки данных туристам дают тележки для ручной клади и проводят к отдельной очереди на сканирование глаза и паспортный контроль.

**Групповой трансфер ожидает гостей не более 2х часов с момента приземления самолета, по истечению данного срока трансфер уезжает, просим вас не задерживаться в аэропорту, а сразу проходить на трансфер.**

**Не забудьте забрать багаж**. Если вашего багажа нет уже подозрительно долго, то необходимо обратиться к представителю перевозившей вас авиакомпании или к сотруднику стойки розыска багажа Lost & Found, которая есть практически в каждом международном аэропорту. Там необходимо заполнить акт розыска багажа. В акте указываются внешние приметы чемодана: форма, цвет, материал, данные об именной бирке, наличие или отсутствие колесиков и ручек. Пассажир также обязан предъявить представителю авиакомпании отрывной талон багажной бирки, наклеенный на обложку авиабилета. Акт необходимо составить в двух экземплярах – один остается у сотрудника Lost & Found, второй оставить у себя.

Большинство международных авиакомпаний подключены к системе мирового поиска багажа. Поэтому составленный на компьютере акт сразу вносится в общую сеть поиска World Tracer, где система начинает искать соответствия между заявкой пассажира и информацией о найденном багаже. Пассажиру на руки выдается распечатка с номером заявки на розыск.

**Прибытие в отель.** По приезду в отель для заселения предъявите на Reception свой паспорт и ваучер. Время регистрации (check in time) – 14:00 (в некоторых отелях 15:00). В прибрежных и некоторых городских отелях у вас попросят депозит, на случай дополнительных расходов, который вам вернут в день отъезда (в дирхамах по курсу отеля), за вычетом суммы, которую вы потратили в отеле, расплачиваясь по личным счетам (минибар, телефон, напитки и т.п.) Также рекомендуем взять визитную карточку отеля, с помощью которой вы легко вернетесь в гостиницу из любой части города.

**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!**

(Дата обратного выезда)

Трансфер в аэропорт \_\_\_\_\_. Время вылета из \_\_\_\_ рейсом \_\_\_\_ авиакомпании \_\_\_\_\_\_, а также время прибытия в Украину указано в Ваших билетах.

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. Если Вы не получили данную информацию, обратитесь в офис принимающей компании:

**Телефон горячей линии (экстренные случаи) +971502949888**

**Выселение 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 10-20 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.

**При вылете из ОАЭ** Вам необходимо зарегистрироваться на Ваш рейс у соответствующей стойки регистрации и получить посадочный талон. Номер стойки регистрации указывается на центральном табло – напротив номера Вашего рейса. Если Вы заказали дополнительную услугу **вип сервиса в аэропорту**, Вам необходимо подойти к стойкам Marhaba/Hala Service, которые находятся в здании аэропорта: в Терминале 1 – в зале вылета у выхода D (Gate D), в Терминале 2 – в зале вылета у главного выхода (main gate), зарегистрироваться и сообщить о виде заказанных услуг. В случае затруднений в определении местонахождения соответствующей стойки регистрации, следует обратиться к любому служащему аэропорта, одетому в желтую фирменную одежду службы **вип сервиса** для оказания помощи. Регистрация на рейсы в аэропорту начинается за 3 часа до вылета и заканчивается за 1 час.

**Убедительно просим Вас сообщить представителю компании «Join UP!»**

**о любых изменениях:**

1. отказ от транспорта;

2. перенос даты вылета;

3. изменение номера комнаты;

4. изменение рейса.

**** ****

 **К КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ**

**•** Телефон горячей линии(экстренные случаи)

**+971502949888, +97147019111 Alpha Tours**

• Горячая телефонная линия компании Join UP!

**+38 (044) 303-99-99** только для экстренной связи.

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

****

В случае возникновения страхового случая нужно позвонить по телефону:
Ассистентской компании I.M. «NOVA ASSISTANCE»,

Tel. **+373 22 994 955, +380 44 374 50 26**, **+380443745026**

Email: office@novasist.net, Skype: nova-assistance

[www.novasist.net](http://www.novasist.net)****

**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.**

**Дополнительная информация:**

**Время** опережает киевское на 1 час летом и на 2 часа в зимний период.

**Климат.** ОАЭ – страна с субтропическим климатом. Сезон для комфортного отдыха – с начала октября до конца мая. Летом средняя температура воздуха 35 С (может достигать и 50 С), поэтому не рекомендуется находиться на открытом воздухе с 11:00 до 14:00. Желательно иметь солнцезащитные очки и кремы для ухода за кожей с цифровыми обозначениями (чем выше цифра, тем выше уровень защиты). Не пренебрегайте головными уборами, находясь, долгое время на солнце.

**Деньги.** Денежная единица ОАЭ – дирхам. 1 дирхам равен 100 филсам. Курс дирхама к доллару США стабилен (1 доллар=3,65 дирхама). Обменять валюту можно в большинстве банков и обменных пунктов. Банки работают с 08.00 до 12.00-13:00 с субботы по четверг, пятница – выходной день. Обменные пункты работают с 08:00 до 19:00-20:00 с перерывом на обед. В большинстве торговых точек принимаются доллары США, но курс конвертации может быть не выгодным. В большинстве гостиниц и крупных магазинах принимаются кредитные карточки, такие как Visa, Master Card, American Express, Eurocard. Просим учесть, что после возвращения с ОАЭ карточка может быть заблокирована в течении 1,5-2 месяца.

**Телефон.** Все виды телефонной связи в ОАЭ платные. Выход на международную связь (Украина) – (0038), далее набрать код города и телефон. Вы можете воспользоваться как телефоном отеля, так и телефонами-автоматами. Телефоны-автоматы расположены на всех центральных и больших улицах городов ОАЭ. Позвонить можно по телефонной пластиковой карточке, которую можно приобрести в магазинах и на автозаправочных станциях.

**Мобильная связь.** ОАЭ основной провайдер мобильной связи - государственная компания ETISALAT. При звонке на мобильный телефон в ОАЭ код города не набирается, а вместо него набирается код мобильной связи: 050. Международный код ОАЭ + 971. КОДЫ ГОРОДОВ ОАЭ: Абу Даби - 02 , Дубай – 04, Шарджа - 06 , Корфаккан - 09 , Аджман – 06, Фуджейра - 09 , Рас Эль Хайма - 07 , Умм Эль Кувейн – 06

**Телефоны необходимых служб в ОАЭ:** Полиция – 999; Скорая помощь – 998 или 999

**Адрес посольства Украины в ОАЭ:** Адрес: Вилла №4, сектор 1-34, 13-я стрит, район Мадина Заед, Абу-Даби, Тел.: +971 (2) 632-75-86 Факс: +971 (2) 632-75-06

Напряжение в сети 220/240 В / 50 Гц. Стандартными являются розетки английского типа с тремя штырьками. Переходник можно купить в любом магазине или взять на ресепшен отеля.

**Транспорт.** Для передвижения по городу удобнее пользоваться такси. Такси здесь государственные, водители одеты в униформу и изъясняются по- английски, оплата производится исключительно по счетчику. За посадку в такси в г. Дубаи автоматически взимается тариф 3 Дирхам днем и 3,5 Дирхама с 21.00-07.00. Поездка по городу обойдется в среднем в 10-20 Дирхам. За поездку в отдаленные районы (например из Дейры в Джумейру ) нужно будет заплатить около 40-60 Дирхам. Ориентировочная стоимость поездок на более далекие расстояния: Дубаи – Шарджа – 50-60 Дирхам, Аджман – Дубаи 80-90 Дирхам.

Женщинам следует садиться только на заднее сидение. В такси запрещено курение, употребление напитков и еды. В стране действует полный запрет на автостоп. Стоять на обочине дороги с целью остановить попутную машину – запрещено и является административным нарушением.

**Магазины.** Большинство магазинов работает с 09:00 до 13:00 и с 16:30 до позднего вечера, практически без выходных (кроме первой половины дня в пятницу). Частные магазины могут работать по-иному, установленному ими графику. В магазинах с нефиксированными ценами и на рынках принято торговаться.

Дубаи – признанный лидер среди эмиратов в области шопинга и торговли. В городе большое количество крупных торговых центров: Emarates Mall (расположен в районе Jumeirah), Dubai Mall (в новом районе Burj Dubai), Al Ghurair Center (недалео от перекрестка Fish Roundabout), Deira City Center (рядом с одноименным отелем). Gold Souk, Deira Ald Souk (в историческом центре). Торговые улицы сосредоточены в районе площади Baniyas Square (бывшая площадь Naser Square).

Шарджа – известный торговый центр в ОАЭ. Торговая улица Al Wahda – «улица магазинов» - известна среди любителей шопинга своими многочисленными магазинчиками, с низкими ценами на товары. Самый популярный торговый центр города –Blue Souq, прозванный нашими туристами «паровозиками» за характерный облик.

**Мечети.** Туристы не мусульмане в ОАЭ не имеют права посещать мечети. Исключение составляют мечеть, расположенная в эмирате Дубай, в районе Джумейра, а так же мечеть в Абу- Даби, известная как «Шейх Заид Моск».

**ГРАЖДАНЕ УКРАИНЫ, ВЫЕЗЖАЮЩИЕ ПО ТУРИСТИЧЕСКИМ ПУТЕВКАМ В ОАЭ, ДОЛЖНЫ ПОМНИТЬ СЛЕДУЮЩЕЕ:**

Объединенные Арабские Эмираты - суверенное исламское государство, регулирование общественных отношений в котором осуществляется национальным законодательством, нормами морали, религии, а также обычаями, в основу которых положены принципы Ислама. Туристу следует помнить, что за все правонарушения он несет ответственность в соответствии с законодательством ОАЭ, вне зависимости от гражданства (принципы шариата предусматривают достаточно жесткие, главным образом телесные наказания за совершение уголовных преступлений). Поэтому соблюдение законов страны пребывания – важное условие безопасности туриста

**Туристам запрещается:**

- Распитие спиртных напитков и появление в общественных местах или на улице в состоянии алкогольного опьянения. Такие действия влекут за собой штраф либо уголовную ответственность, либо депортацию. Распивать спиртные напитки разрешено только в барах, ресторанах и номере отеля.

- Носить с собой бутылки со спиртным во время прогулок по городу.

- Фотографировать здания государственных учреждений, военные сооружения, особняки, дворцы, флаги, местных женщин, мужчин можно только с их позволения.

- Женщинам носить слишком открытую, обтягивающую, короткую одежду. Находиться на пляже без купального костюма или отдельных его частей. Мужчинам нельзя появляться в общественных местах с обнаженным торсом.

- Купаться в бассейне в верхней одежде.

- Нецензурная брань и какие-либо угрозы. Это чревато штрафом либо тюремным заключением.

- Бросать мусор. Даже за мусор, случайно упавший мимо урны взимается штраф.

Внимание! В эмирате Шаржа действует полный запрет на алкоголь, употребление и транспортировка которого считаются уголовным преступлением.

Особенно строго соблюдаются в ОАЭ исламские обычаи в Рамадан – святой месяц поста. Мусульманам запрещено есть, пить и курить в дневное время суток. Гости так же должны воздерживаться от этого (в том числе жевать жевательную резинку) в общественных местах до захода солнца. Это правило не распространяется на туристов, которые питаются в светлое время суток в своих отелях.

**Желаем Вам счастливого и яркого путешествия!**

**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 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.