**ШАНОВНІ ТУРИСТИ!**

Дякуємо вам за те, що ви скористалися послугами туроператора Join UP!

Будь ласка, уважно ознайомтесь зі змістом цієї пам'ятки.

**ПАМ'ЯТКА ТУРИСТУ В ОАЕ**

(Дати туру)

 (Дата виїзду) – виліт з \_\_\_\_\_\_ (аеропорт \_\_\_\_\_\_\_, термінал \_\_\_) в  \_\_\_\_  рейсом\_\_\_\_\_ авіакомпанії \_\_\_\_\_\_\_\_. Реєстрація на рейс в аеропорту \_\_\_\_\_\_ починається за 3 години до вильоту, закінчується – за годину.

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

До виїзду в аеропорт перевірте, будь ласка, наявність необхідних документів: закордонного паспорта, авіаквитка, ваучера і страховки. Якщо Ви подорожуєте з дітьми, Вам необхідно мати при собі оригінал свідоцтва про народження дитини і оригінал нотаріально завіреного дозволу на вивезення дитини, 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, а якщо для перетину кордону вам потрібна віза, то її потрібно буде пред'явити при реєстрації.

На стійці реєстрації авіакомпанія видасть Вам посадкові талони із зазначеними номерами місць у літаку.

**Митний контроль.** Потрібно пред'явити весь багаж разом із ручною поклажею. Необхідні документи: митна декларація (у разі провезення більше 3000 $ США або особливо цінних речей); закордонний паспорт; авіаквиток.

Згідно з чинним на сьогоднішній день законодавством України вивіз валюти готівкою за межі України дозволений в розмірі до 10 000 євро на кожного з туристів або в розмірі еквівалента цієї суми в іншій іноземній валюті. Рекомендуємо також задекларувати при вильоті з України всі цінні предмети, що належать Вам (золоті прикраси, коштовності, дорогу фото- та відеоапаратуру).

**Ваші авіаквитки** виписані в обидва кінці. Прохання зберігати їх до кінця подорожі.

Під час перельоту будьте обережні: зловживання спиртними напоями може привести до відмови авіакомпанії посадити Вас на борт літака.

**Ваш багаж** реєструється до кінцевого пункту. Максимальна кількість місць багажу – 1, зареєстрований багаж має важити не більше 20 кг на людину + ручна поклажа – не більше 7 кг.

Час прибуття в аеропорт \_\_\_\_\_\_\_ зазначений у Ваших **квитках.**

Вийшовши з літака в ОАЕ, туристи проходять в зал аеропорту і прямують далі для проходження сканування сітківки ока (пред'являється закордонний паспорт, копія електронної візи – у разі потреби. Якщо Ви носите контактні лінзи, Вас можуть попросити їх зняти). Пройдіть паспортний контроль (пред'являється закордонний паспорт, віза – у разі потреби). Після завершення всіх формальностей пасажири отримують багаж, проходять митницю, і на виході з аеропорту їх зустрічає представник компанії з табличкою **Alpha Tours.**

Якщо Ви замовили додаткову послугу **віп сервісу в аеропорту.** В аеропорту на вході в основний зал будівлі терміналу розташована **стійка** **Marhaba** **Service/Hala servise,** де гостей очікує персонал аеропорту, одягнений в фірмовий одяг. Туристам, які сплатили послуги **Marhaba Service/Hala servise**, слід підійти до стійки, зареєструватися і повідомити про вид замовлених послуг. Після перевірки даних туристам надають візки для ручної поклажі і проводять до окремої черги на сканування сітківки ока і паспортний контроль.

**Груповий трансфер очікує гостей не більше 2-х годин з моменту приземлення літака, після закінчення цього терміну транспортний засіб, що здійснює трансфер, їде, тому просимо Вас не затримуватися в аеропорту, а відразу проходити на трансфер.**

**Не забудьте забрати багаж.** Якщо вашого багажу немає вже підозріло довго, то необхідно звернутися до представника авіакомпанії, що Вас перевозила, або до співробітника стійки розшуку багажу **Lost & Found**, яка є практично в кожному міжнародному аеропорту. Там необхідно скласти 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 складається у двох примірниках – один залишається у співробітника **Lost & Found**, другий потрібно залишити у себе.

Більшість міжнародних авіакомпаній підключена до системи світового пошуку багажу. Тому складений на комп'ютері акт відразу вноситься в 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.

**Прибуття в готель.** Приїхавши в готель, для заселення пред'явіть на рецепції свій паспорт і ваучер. Час реєстрації (**check-in time**) – 14:00 (в деяких готелях – 15:00). У прибережних і деяких міських готелях у вас попросять депозит на випадок додаткових витрат, який вам повернуть у день від'їзду (в дирхамах за курсом готелю) за вирахуванням суми, яку ви витратили в готелі, розплачуючись по особистих рахунках (міні-бар, телефон, напої тощо). Також рекомендуємо взяти візитну картку готелю, за допомогою якої ви легко повернетеся в готель з будь-якої частини міста.

**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 на номери телефонів, що вказані у вашому страховому полісі. Повідомте російськомовному оператору Ваше місцеперебування та номер страхового поліса. Зберігайте чеки після оплати медичних послуг. Детальна інформація про умови страхування і правила поведінки при виникненні страхового випадку викладена у Вашому страховому полісі.

**Просимо звернути Вашу увагу, що цей дзвінок необхідно зробити не пізніше ніж через 24 години з моменту настання страхового випадку!**

 (Дата виїзду назад)

**Трансфер до аеропорту Дубай.** Час вильоту з Дубая рейсом \_\_\_\_\_ авіакомпанії \_\_\_\_\_\_\_, а також час прибуття до Києва зазначені у Ваших квитках.

За один день до Вашого вильоту назад Ваш гід попередить Вас про час трансферу в аеропорт. Вам необхідно буде перебувати в зазначений час на рецепції готелю. Якщо Ви не отримали таку інформацію, зверніться в офіс приймаючої компанії:

**Телефон гарячої лінії (екстрені випадки) +971502949888**

**Виселення 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, міні-бар, телефонні переговори і т. ін. і здати ключ від номера. Обов'язково перевірте, чи не забули взяти речі з Вашого сейфу і паспорт у портьє.

**При вильоті з ОАЕ** Вам необхідно зареєструватися на Ваш рейс біля відповідної стійки реєстрації та отримати посадковий талон. Номер стійки реєстрації показаний на центральному табло – навпроти номера Вашого рейсу. Якщо Ви замовили додаткову послугу **віп сервісу в аеропорту,** Вам необхідно підійти до стійок **Marhaba/Hala Service**, які розташовані в будівлі аеропорту Дубай: в Терміналі 1 – в залі вильоту біля виходу D (**Gate D**), в Терміналі 2 – у залі вильоту біля головного виходу (**Main Gate**), зареєструватися і повідомити про вид замовлених послуг. Якщо виникнуть труднощі у визначенні місцезнаходження відповідної стійки реєстрації, слід звернутися по допомогу до будь-якого службовця аеропорту, одягненого в жовтий фірмовий одяг служби. Реєстрація на рейси в аеропорту починається за 3 години до вильоту і закінчується за 1 годину.

**Переконливо просимо Вас повідомити представника компанії** **Join** **UP!** **про будь-які зміни:**

1. відмова від транспорту;

2. перенесення дати вильоту;

3. зміна номера кімнати;

4. зміна рейсу.

**** ****

 **К КОНТАКТНІ ДАНІ**

**•** Телефон гарячої лінії (екстрені випадки)

**+971502949888, +97147019111 Alpha Tours**

• Гаряча телефонна лінія компанії Join UP!

**+38 (044) 303-99-99** тільки для екстреного зв'язку

Графік роботи: пн – пт: 20:00 - 9:00, сб: 16:00 - 24:00, нд: цілодобово.

****

У разі виникнення страхового випадку потрібно зателефонувати на номер
Асистентської компанії IM «NOVA ASSISTANCE»:

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

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

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

**Шановні туристи!** **Нагадуємо, що всі формальності, пов'язані з переносом, зміною часу вильоту, скасуванням рейсу і втратою багажу – це сфера відповідальності авіакомпанії.** **Тому, якщо у вас виникли питання по цих пунктах, просимо вирішувати їх одразу з представниками авіакомпанії.**

**Додаткова інформація:**

**Час** випереджає київський на 1 годину влітку і на 2 години в зимовий період.

**Клімат.** ОАЕ – країна з субтропічним кліматом. Сезон комфортного відпочинку – з початку жовтня до кінця травня. Влітку середня температура повітря +35 °C (може досягати й +50 °C), тому не рекомендується перебувати на відкритому повітрі з 11:00 до 14:00. Бажано мати сонцезахисні окуляри і креми для догляду за шкірою з цифровими позначеннями (чим більше число, тим вище рівень захисту). Не нехтуйте головними уборами, якщо довгий час перебуваєте на сонці.

**Гроші.** Грошова одиниця ОАЕ – дирхам. 1 дирхам дорівнює 100 філсам. Курс дирхама до долара США стабільний (1 долар = 3,65 дирхама). Обміняти валюту можна в більшості банків і в обмінних пунктах. Банки працюють з 08:00 до 12:00-13:00 з суботи по четвер, п'ятниця – вихідний день. Обмінні пункти працюють з 08:00 до 19:00-20:00 з перервою на обід. У більшості торгових точок приймаються долари США, але курс конвертації може бути невигідним. У більшості готелів та у великих магазинах приймаються кредитні картки, такі як: Visa, Master Card, American Express, Eurocard. Просимо зауважити, що після Вашого повернення з ОАЕ картка може бути заблокована протягом 1,5-2 місяців.

**Телефон.** Всі види телефонного зв'язку в ОАЕ платні. Вихід на міжнародний зв'язок (Україна) – (0038), далі слід набрати код міста і телефон. Міжнародний код ОАЕ + 971. Коди міст ОАЕ: Абу-Дабі – 02, Дубай – 04, Шарджа – 06, Корфаккан – 09, Аджман – 06, Фуджейра – 09, Рас-ель-Хайма – 07, Умм-ель-Кувейн – 06. Ви можете скористатися як телефоном готелю, так і телефонами-автоматами. Телефони-автомати розташовані на всіх центральних і великих вулицях міст ОАЕ. Зателефонувати можна за допомогою телефонної пластикової картки, яку можна придбати в магазинах і на автозаправних станціях.

**Мобільний зв'язок.** В ОАЕ основний провайдер мобільного зв'язку – державна компанія ETISALAT. Якщо Ви телефонуєте в ОАЕ на мобільний телефон, код міста набирати не треба, замість нього набирається код мобільного зв'язку: 050.

**Телефони екстрених служб в ОАЕ:** поліція – 999; швидка допомога – 998 або 999.

**Контакти посольства України в ОАЕ:** адреса: Вілла №4, сектор 1-34, 13-а стріт, район Мадіна Заєд, Абу-Дабі; тел .: +971 (2) 632-75-86; факс: +971 (2) 632-75-06.

**Напруга в мережі** – 220/240 В/50 Гц. Стандартними є розетки англійського типу з трьома штирями. Адаптер можна купити в будь-якому магазині або взяти на рецепції готелю.

**Транспорт.** Для пересування містом зручніше користуватися таксі. Таксі тут державні, водії одягнені в уніформу і розмовляють англійською, оплата проводиться виключно за лічильником. За посадку в таксі в м. Дубай автоматично стягується тариф: 3 дирхама – вдень і 3,5 дирхама – з 21:00 до 07:00. Поїздка містом обійдеться в середньому в 10-20 дирхам. За поїздку у віддалені райони (наприклад з Дейри в Джумейру) потрібно буде заплатити близько 40-60 дирхам. Орієнтовна вартість поїздок на більш далекі відстані: Дубаї – Шарджа – 50-60 дирхам, Аджман – Дубаї – 80-90 дирхам.

Жінкам слід сідати тільки на заднє сидіння. У таксі заборонено паління, вживання напоїв та їжі. У країні діє повна заборона на автостоп. Стояти на узбіччі дороги з метою зупинити попутну машину заборонено, це є адміністративним порушенням.

**Магазини.** Більшість магазинів працює з 09:00 до 13:00 і з 16:30 до пізнього вечора, практично без вихідних (крім першої половини дня в п'ятницю). Приватні магазини можуть працювати за іншим, встановленим ними графіком. У магазинах з нефіксованим цінами і на ринках заведено торгуватися.

Дубаї – визнаний лідер серед еміратів в області шопінгу і торгівлі. У місті багато великих торгових центрів: EmaratesMall (розташований в районі Jumeirah), Dubai Mall (в новому районі Burj Dubai), Al Ghurair Center (недалеко від перехрестя Fish Roundabout), Deira City Center (поруч з однойменним готелем), Gold Souk та Deira Ald Souk (в історичному центрі). Торгові вулиці зосереджені в районі площі Baniyas Square (колишня площа Naser Square).

Шарджа – теж великий торговий центр в ОАЕ. Торгова вулиця Al Wahda – «вулиця магазинів» – відома серед любителів шопінгу своїми численними магазинчиками з низькими цінами на товари. Найпопулярніший торговий центр міста – Blue Souk, прозваний нашими туристами «паровозик» за характерний вигляд.

**Мечеті.** Туристи, що не є мусульманами, в ОАЕ не мають права відвідувати мечеті. Виняток становлять мечеть, що розташована в еміраті Дубай в районі Джумейра, і також мечеть в Абу-Дабі, відома як «Шейх Заїд Моск».

**ГРОМАДЯНИ УКРАЇНИ, що виїжджають в ОАЕ за туристичними путівками, ПОВИННІ ПАМ'ЯТАТИ:**

Об'єднані Арабські Емірати – суверенна ісламська держава, регулювання суспільних відносин в якій здійснюється згідно з національним законодавством, нормами моралі, релігії, а також звичаями, в основу яких покладені принципи ісламу. Туристу слід пам'ятати, що за всі правопорушення він несе відповідальність відповідно до законодавства ОАЕ, незалежно від громадянства (принципи шаріату передбачають досить жорсткі, головним чином тілесні покарання за вчинення кримінальних злочинів). Тому дотримання законів країни перебування – важлива умова безпеки туриста.

**Туристам забороняється:**

- Розпивати спиртні напої та з’являтись в громадських місцях або на вулиці в стані алкогольного сп'яніння. Такі дії тягнуть за собою штраф або кримінальну відповідальність, або депортацію. Розпивати спиртні напої дозволено тільки в барах, ресторанах і номері готелю.

- Носити з собою пляшки зі спиртним під час прогулянок містом.

- Фотографувати будівлі державних установ, військові споруди, особняки, палаци, прапори, місцевих жінок. Чоловіків можна фотографувати тільки з їхнього дозволу.

- Жінкам носити занадто відкритий, короткий одяг, або одяг, що обтягує фігуру. Перебувати на пляжі без купального костюма або окремих його частин.

- Чоловікам з'являтися в громадських місцях з оголеним торсом.

- Купатися в басейні у верхньому одязі.

- Нецензурна лайка та будь-які погрози. Це загрожує штрафом або тюремним ув'язненням.

- Кидати сміття. Навіть за сміття, що випадково впало повз урну, стягується штраф.

Увага! В еміраті Шарджа діє повна заборона на алкоголь, вживання і транспортування якого вважається кримінальним злочином.

Особливо суворо в ОАЕ дотримуються ісламських звичаїв у Рамадан – священний місяць посту. Мусульманам заборонено їсти, пити і курити в денний час доби. Гості так само повинні утримуватися від цього (зокрема від жування жувальної гумки) в громадських місцях до заходу сонця. Це правило не поширюється на туристів, які харчуються у світлий час доби у своїх готелях.

**Бажаємо щасливої і яскравої подорожі!**

**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.