

## ПАМ'ЯТКА ТУРИСТА

### 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/>

- 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 ваучера (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);

#### Контакти

Центральний офіс Join UP!  
Україна, м. Київ, 02121  
Харківське шосе, 201 / 203-2А



office@joinup.ua  
www.joinup.ua  
тел. (044) 303-99-99

тел. 800 30 97 97 – працює 24/7

- 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 освіти 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.



#### КОНТАКТНІ ДАНІ

- **Посольство України в Австрії**  
А-1180, м. Відень, вул. Нааффгасе, 23.  
Тел.: +43(1)4797172/ Гаряча лінія: +43(1)479717252  
Веб-сайт: <https://austria.mfa.gov.ua/ua>

- Гаряча телефонна лінія компанії Join UP!  
**800 30 97 97** працює 24/7



#### Страхова служба:

Асистанська компанія /І.М. "NOVA ASSISTANCE",  
Tel. +373 22 994 955, +38 044 3745026  
International Viber: +373 79 005 222  
Email: [office@novasist.net](mailto:office@novasist.net)  
Сайт: [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 відразу з представниками авіакомпанії.**

#### Контакти

Центральний офіс Join UP!  
Україна, м. Київ, 02121  
Харківське шосе, 201 / 203-2А



[office@joinup.ua](mailto:office@joinup.ua)  
[www.joinup.ua](http://www.joinup.ua)  
тел. (044) **303-99-99**

тел. **800 30 97 97** – працює 24/7

## ВІТАЄМО ВАС В АВСТРІЇ!

Австрія - альпійська країна в самому серці Європи. Австрійці по-дружньому зустрічають своїх гостей. Австрійська гостинність увійшла в традицію. Австрійська Республіка - континентальна держава, розташоване в південній частині Центральної Європи, охоплюючи частину Східних Альп та території вздовж річки Дунай.

Австрія славиться чудовою природою, багатою культурною спадщиною і вишуканою кухнею. Якщо ви плануєте першу подорож по цій прекрасній країні, пропонуємо вам список з десяти головних визначних пам'яток, з яких варто почати знайомство з Австрією.

1. **Палац Шенбрунн, Відень.** Палац Шенбрунн був побудований в XVII столітті. Він був культурним центром габсбурзької монархії і літньою резиденцією імператорської сім'ї. Зараз це одна з найбільш відвідуваних визначних пам'яток Відня. Крім розкішних інтер'єрів палацу, варто побачити чудовий палацовий сад з фонтанами і витонченими статуями і найстаріший у світі зоопарк. Двір Шенбрунн є об'єктом Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО.
2. **Палац Бельведер, Відень.** Цей палац в стилі бароко був побудований в XVIII столітті на замовлення принца Євгенія Савойського. Сьогодні тут знаходиться колекція предметів мистецтва від Середньовіччя до наших днів. Найзначніші експонати - роботи Густава Клімта, Оскара Кокошки та Егона Шиле, а також колекція французького імпресіонізму.
3. **Хофбург, Відень.** Колись імператорська резиденція Габсбургів, а до 1918 року політичний центр монархії, Хофбург є скарбницею духовних і матеріальних цінностей. Тут зберігаються імператорська корона, Святий список, імперський меч та інші артефакти Священної Римської імперії, а також предмети побуту та коштовності Габсбургів. Більше про життя правителів Австро-Угорщини можна дізнатися, відвідавши музей Сісі і апартаменти імператора.
4. **Фортеця Хоензальцбург, Зальцбург.** Фортеця Хоензальцбург, побудована в XI столітті, є найстарішою з повністю збережених фортець Центральної Європи, а також найпопулярнішою пам'яткою Австрії за межами Відня. З висоти відкриваються чудові види на місто. Внутрішнє оздоблення фортеці, яка служила то оборонною спорудою, то в'язницею, також варте уваги любителів історії, особливо військової. Варто оглянути середньовічні князівські покої, музей фортеці, музей полку Райнера і музей маріонеток. Тут також можна постріляти з лука чи відвідати лицарський вечір.
5. **Будинок, в якому народився Моцарт, Зальцбург.** Це головне місце паломництва для шанувальників знаменитого австрійського композитора. Знаходиться він в самому серці Зальцбурга, на жвавій пішохідній вулиці Гетрайдегасе. Музей розкриває феномен Моцарта і дає можливість пройти по кімнатах, де він жив, оглянути справжні предмети, якими він користувався. У музеї представлені дитяча і концертна скрипки Моцарта, а також листи, ноти, особисті речі і єдиний прижиттєвий портрет композитора.
6. **Вахау, Нижня Австрія.** Долина Вахау - найвідоміший виноробний регіон Австрії. Їхати сюди найкраще на кораблі з Відня, милуючись по дорозі терасовими виноградниками, старовинними церквами і маленькими затишними селами. Обов'язково відвідайте чарівне старовинне містечко Кремс. Тихі бруковані вулички Кремса наповнені яскравими старими будівлями, з пагорбів і дзвіниць церков відкриваються красиві панорами міста. Заслуговує на увагу і абатство Мельк - грандіозна споруда на скелястому березі Дунаю. Як сувенір з долини Вахау привозять зазвичай місцеві ласощі: соковиті абрикоси і будь-яку продукцію з них, спаржу, сир, вино і навіть віскі.
7. **Озеро Вертензее, Каринтія.** Озеро Вертензее - найбільше в Каринтії і одне з найтепліших серед альпійських озер. Завдяки температурі і бірюзового кольору води, його часто називають «австрійськими Карибами». Старовинні вілли на Вертензее мають абсолютно особливий архітектурний стиль, що склався на рубежі XIX і XX століть і об'єднує в собі модерн, романтизм, бароко і англійський сільський стиль. Такі будівлі можна зустріти в Перчахе, Фельдені, Крумпендорф і в чарівному Марія Верт. З квітня по вересень тут проходить багато заходів та фестивалів: змагання з триатлону Ironman, фестиваль класичної музики, Fête Blanche (всі вбираються в біле і розважаються до світанку). На горі Піраміденкогель (Pyramidenkogel) у Марія Верт знаходиться найвища в світі оглядова вежа з дерева.

### Контакти

Центральний офіс Join UP!  
Україна, м. Київ, 02121  
Харківське шосе, 201 / 203-2A



office@joinup.ua  
www.joinup.ua  
тел. (044) 303-99-99

тел. 800 30 97 97 – працює 24/7

8. **Гальштат, Зальцкаммергут.** Область з населенням менше 1000 жителів розташована на мальовничому озері Хальштеттерзее. Вже 4000 років тому в цих місцях добували сіль, а сьогодні тут можна відвідати найстаріші в світі соляні шахти. Одягнувши спеціальні комбінезони, ви спуститесь під землю по спеціальним дерев'яних жолобах, які за старих часів використовували як засіб пересування, і опинитесь на березі солоного озера. Але приділіть увагу і самому місту Гальштат. Це безумовно одне з найкрасивіших місць Австрії. У 1997 році Гальштат був визнаний об'єктом Всесвітньої спадщини ЮНЕСКО. Дух захоплює від видів на озера в оточенні високих гір.
9. **Крімльські водоспади, Зальцбурзький край.** Крімльські водоспади (380 м) - найвищі в Австрії. Щорічно сюди приїжджає близько 400 000 туристів. Відвідувачів приваблює не тільки дивовижна природна краса цього місця, а й цілюща сила. Висока концентрація негативних іонів в повітрі стимулює імунну систему і покращує стан алергіків і астматиків. До нижнього каскаду від парковки йти всього 10-15 хвилин. Звідти по спеціально прокладеному маршруту можна дістатися до самого високого водоспаду і долини. Весь шлях ви подолаєте приблизно за півтори години.
10. **Високогірна автомобільна дорога Гроссглокнер.** Гірська дорога, яка веде через квітучі альпійські луки і покриті лісами гірські масиви Національного парку Високий Тауерн до найвищої вершини Австрії Гроссглокнер (3798 м). Панорамна дорога довжиною близько 48 км починається в комуні Фуш-ан-дер-Гроссглокнерштрає (Fusch an der Grossglocknerstrasse) на висоті 805 м, а закінчується в комуні Хайлігенблут (Heiligenblut) на висоті 1301 м і являє собою запаморочливий серпантин з 36 поворотів. У наймальовничіших місцях розташовані зручні парковки. Уздовж дороги відкриті кафе і ресторани, де можна зупинитися пообідати і помилуватися приголомшливими видами.

## Клімат

Австрія розташована в температурно-кліматичній зоні з переважанням центрально-європейського клімату з впливом Атлантичного океану. Кожен з сезонів (весна, літо, осінь і зима) має свою температуру і кліматичні характеристики.

Завдяки топографічному різноманітності і щодо великої протяжності території із заходу на схід, Австрія має три кліматичних регіону:

- Схід - помірний степовий (паннонійській) клімат з впливом континентального клімату. Для даної кліматичної зони характерно невелика кількість опадів, високі літні температури і відносно холодні зими.
- Альпійський регіон: Альпійський клімат з великою кількістю опадів (за винятком міжгірських рівнин, таких, як верхня Inntal), коротким літом і тривалою зимою.
- Інша частина країни: перехідний клімат, схильний до впливу Атлантики на заході країни і континентального клімату на південному сході.

## Державний устрій

Демократична республіка. Офіційна назва: Австрійська республіка. Австрія є федеративною державою і складається з дев'яти самостійних земель: Це Бургенланд, Відень, Верхня Австрія, Зальцбург, Карінтія, Нижня Австрія, Тіроль, Форарльберг, Штирія.

## Мова

Державна мова: німецька; населення говорить на декількох діалектах. Більшість працюючих в сфері туризму володіють англійською. Тепер все частіше і частіше в готелях можна зустріти російськомовний персонал.

## Релігія

Близько 78% австрійців сповідують римо-католицьку релігію, 5% складають протестанти (в основному лютерани), 4,5% віруючих дотримуються інших віросповідань. 9% не належать ні до якого віросповідання, 3,5% населення не дали відповіді на це питання під час перепису населення 2001 року.

## Контакти

Центральний офіс Join UP!  
Україна, м. Київ, 02121  
Харківське шосе, 201 / 203-2A



office@joinup.ua  
www.joinup.ua

тел. (044) 303-99-99

тел. 800 30 97 97 – працює 24/7

### Вихідні дні та свята

- 1 січня - Новий рік
- 6 січня - День трьох святих королів
- 3 квітня - Страсна п'ятниця
- 5 квітня - Пасха
- 6 квітня - Великодній понеділок
- 1 травня - державне свято
- 14 травня - Вознесіння Господнє
- 24 травня - Трійця
- 25 травня - понеділок від Дня Трійці
- 4 червня - День Тіла і Крові Христових
- 15 серпня - Вознесіння Діви Марії
- 26 жовтня - Національний День Австрії
- 1 листопада - День всіх Святих
- 15 листопада - День святого Леопольда (Відень і Нижня Австрія)
- 8 грудня - Непорочне Зачаття
- 24 грудня - Свята вечеря
- 25 грудня - Різдво
- 26 грудня - День Святого Штефана
- 31 грудня – Сильвестр

### Електрика

230 В / 50 Гц, євророзетка.

### Телефони екстрених служб:

- Європейська екстрена служба – 112
- Служба порятунку / швидка допомога – 144
- Поліція – 133
- Пожежна допомога – 122
- Служба порятунку в горах – 140
- ARBÖ техдопомога на дорозі – 123 / ÖAMTC техдопомогу на дорозі і послуги евакуатора - 120

### Валюта

Євро, 1 евро = 100 центів (з 01.01.2002 року).

### Обмін валюти

Валюту необхідно обмінювати в пунктах обміну валюти. При обміні не стягуються комісійні. Слід уникати обміну на вулиці у випадкових людей..

### Шопінг

Австрія - це не тільки рай для любителів опери і ласунів, а й прекрасне місце для справжніх модників!

Якщо ваша душа просить шопінгу і ще раз шопінгу, або ви просто шукаєте місце для вигідних покупок, заощаджуйте час і сили і приїжджайте в дизайнерські аутлет McArthurGlen поруч з Віднем і Зальцбургом. Тут ви знайдете більш 100 знаменитих брендів зі знижками до 70% протягом усього року, а також кафе і ресторани, де можна перепочити, поговорити з друзями і похвалитися відмінними знахідками. До того ж як приємний бонус завдяки системі Tax Free ви зможете повернути податок на ваші покупки на зворотному шляху додому!

### Контакти

Центральний офіс Join UP!  
Україна, м. Київ, 02121  
Харківське шосе, 201 / 203-2А



office@joinup.ua  
www.joinup.ua  
тел. (044) 303-99-99

тел. 800 30 97 97 – працює 24/7

**Шопінг у Відні.** Якщо ви подорожуєте в столицю Австрії Відень, то обов'язково внесіть дизайнерський аутлет Парндорф в список місць для відвідування. На території дизайнерського аутлета Парндорф, побудованого в традиційному австрійському стилі, розташовано більше 170 бутиків, дивовижні кафе і ресторани, дитячий майданчик і безкоштовна парковка. Ви можете не поспішаючи прогулятися по галереям аутлета на відкритому повітрі і заглянути в бутики всесвітньо відомих модних брендів: Prada, Armani, Bally, Gucci Guess, Diesel, Desigual та багато інших. Аутлет розташовується в 30-40 хвилинах їзди від Відня. Дістатися до аутлета можна з Відня на автобусі, регіональному поїзді або по автостраді A4 на автомобілі.

**Шопінг в Зальцбурзі.** Невеликий, але затишний Зальцбург ані трохи не поступається австрійській столиці за популярністю серед туристів. Дизайнерський аутлет McArthurGlen Зальцбург - це ще один привід відвідати це чарівне місто - улюблене місце прихильників активного відпочинку, шанувальників мюзиклу «Звуки музики», шанувальників опери і творчості Моцарта. У аутлеті розташовано більше 100 магазинів, що пропонують знижки від 30% до 70% на наймодніші дизайнерські й люксові бренди, такі як Belstaff, Calvin Klein, Diesel, Guess, Hugo Boss, René Lezard, Valentino і Zegna.

Навіть якщо ви приїхали в Зальцбург ненадовго, ви все одно можете запланувати вашу поїздку в аутлет, щоб порадувати себе новими покупками, адже він розташований зовсім недалеко від міста - в 10 хвилинах їзди від центру, на під'їзді до аеропорту імені Моцарта. А якщо шопінг вас втомить, ви завжди зможете випити ароматної кави або перекусити в численних кафе в аутлеті, поки ваші діти будуть грати на дитячому майданчику. Дістатися до аутлета можна на міському автобусі або по автостраді A1 на автомобілі.

#### Страховий випадок

Якщо під час відпочинку з Вами стався страховий випадок, слід зафіксувати його, зателефонувавши до представництва страхової компанії. Повідомте якомога швидше про страховий випадок по телефону екстреного виклику. Вся необхідна контактна інформація опублікована в страховому полісі. Збережіть всі медичні рахунки (інші підтверджуючі документи) в тому випадку, якщо Ви оплатили медичні послуги самостійно.

#### Чайові

У багатьох областях сфери обслуговування, наприклад, в закладах громадського харчування, в таксі, в перукарнях, на автозаправних станціях з обслуговуванням, прийнято давати чайові. Розмір чайових коливається від 5 до 10%, при цьому він відповідає ступеню вашої задоволеності наданими послугами.

**Заборона паління.** Діє заборона паління на зупинках міського транспорту, а також в клубах, пабах і ресторанах (крім закладів, де виділені зали для курців). За порушення цього заборони накладається штраф.

**Заборона розпивання алкогольних напоїв.** Заборонено вживати алкоголь в громадських місцях (парки, сквери, вулиці і т.д.) за винятком окремих спеціально відведених місць: в деяких ресторанах і пабах. За недотримання правил Ви ризикуєте бути оштрафованим.

#### Контакти

Центральний офіс Join UP!  
Україна, м. Київ, 02121  
Харківське шосе, 201 / 203-2А



office@joinup.ua  
www.joinup.ua  
тел. (044) 303-99-99

тел. 800 30 97 97 – працює 24/7