**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 - ПОРТУГАЛIЯ**

(Дати туру)

 (Дата виїзду) – виліт з \_\_\_\_\_\_ (аеропорт \_\_\_\_\_\_\_, термінал \_\_\_) в  \_\_\_\_  рейсом\_\_\_\_\_ авіакомпанії \_\_\_\_\_\_\_\_. Реєстрація на рейс в аеропорту \_\_\_\_\_\_ починається за 2 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 потреби); 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.**

По прильоту в \_\_\_ місто прибуття Ви проходите паспортний контроль. Необхідні документи: закордонний паспорт; імміграційна карта (видається в літаку незадовго до посадки).

**Груповий трансфер очікує гостей не більше 1 години 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.** Після проходження митного огляду Вас зустріне представник компанії Guest Incoming з табличкою «JoinUP!»

**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 в аеропорт \_\_\_\_\_.** Час вильоту з \_\_\_\_ 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:

**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) – 10:00. 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.

**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.

****

 **КОНТАКТНІ ДАНІ**

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

**+351 910 221 695**

• 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.**

**Увага важливо!**

**При виїзді з готелю не забувайте Ваші паспорта та авіаквитки, а також замовити додатковий сніданок в разі раннього виїзду (замовлення на рецепції готелю до 10:00 напередодні від'їзду). Як правило підготовлений сніданок Ви зможете отримати на рецепції готелю.**

**Максимальний час очікування туристів на груп. екскурсію - 10 хвилин. Претензії від тих, хто запізнився і не потрапили з цієї причини на екскурсію туристів не приймаються. - при відмові від екскурсії або трансферу за програмою, гроші не повертаються.**

**EL Tour залишає за собою право змінювати екскурсовода, прописаного в програмі; час і місце початок екскурсії; а так же час і місце початку трансферів. Можливі зміни будуть повідомлені туристу екскурсоводом, або буде відправлений факс в готель.**

**EL Tour залишає за собою право змінювати порядок екскурсії в разі потреби, а так само міняти екскурсію на адекватну іншу в разі виникнення непередбачених обставин у місці проведення екскурсії.**

**Ваучер компанії EL Tour на поселення в готель є підтвердженням бронювання номера. Ваучери інших компаній не є документів на поселення. EL Tour не несе відповідальність за можливі переселення, які здійснює готель.**

**У разі переселення в інший готель необхідно зв'язатися з сервісним відділом компанії EL Tour по телефону +351 910 221 695 і повідомити місце проживання для проведення зміни в наступних трансфертах.**

**Заздалегідь приносимо свої вибачення за можливі запізнення групових трансферів при зборі по готелях. Запізнення в основному викликані несвоєчасною явкою туристів в попередніх готелях.**

**При запізненні трансферу більш, ніж на 15 хвилин переконливе прохання зв'язатися з диспетчером по телефону: +351 910 +221695**

**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.