

## 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;

#### 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

- 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, 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.

#### Багаж

Безкоштовно дозволяється перевозити три одиниці багажу, загальний обсяг якого не перевищує 0,2 м<sup>3</sup>, а вага кожної одиниці не перевищує 30 кг. Ручна поклажа - це предмети особистого користування, які не перевищують розміру 45 см x 35 см x 20 см і вагою не більше 5 кг (верхня одяг, жіноча сумочка, пляшка води, зонтик, ноутбук тощо). Ручна поклажа розміщується під ноги або на полиці для багажу. За збереження ручної поклажі під час рейсу, в тому числі і зупинок та проходження кордонів, несе відповідальність сам Пасажир.

#### Посадка в автобус

Пасажир повинен з'явитися на посадку не пізніше, ніж за 30 хвилин до від'їзду автобуса. У разі запізнення або неявки, відповідальність несе пасажир і вартість квитків при цьому не повертається. Автобус чекає на місці посадки не більше 15 хвилин.

У разі запізнення автобуса, негайно зв'язатися з представником в автобусі (телефон вказаний у Вашому квитку).

#### Супроводжуючий в автобусі

Під час поїздки в автобусі знаходиться супроводжуючий. Він буде інформувати Вас про правила поведінки в автобусі, перетину кордону, зупинок по маршруту і їх тривалості. Уважно слухайте оголошення супроводжуючого. При необхідності задавайте питання.

#### Автобус

Велику роль в автобусних турах відіграють погодні умови, стан дорог і завантаженість на кордонах. Рекомендуем взяти з собою щось почитати або послухати і, звичайно ж, запастись терпінням і не хвилюватися.

Відповідно до правил техніки безпеки, під час руху автобуса, категорично забороняється ходити по автобусу. При необхідності, до вас підійде супроводжуючий, або один з водіїв. Крісла автобуса відкидаються назад. Для цього збоку і внизу крісла є важелі. Під час стоянок крісла необхідно повернути в початкове положення. Після 22:00 години необхідно дотримуватися тиші в автобусі.

#### 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

### Зупинки по маршруту

На весь період поїздки, автобус стає Вашим другим будинком, тому, підтримуючи чистоту і порядок, Ви не тільки зробите свою подорож більш комфортним, але і, проявіть повагу до інших пасажирів і до роботи водіїв. Чи не рекомендуємо вживати в автобусі на ходу рідкі і жирні продукти, щоб уникнути забруднення транспортного засобу і одягу інших пасажирів. Сміття рекомендуємо складати в індивідуальні пакети і викидати на стоянках.

По маршруту передбачені санітарні зупинки, які здійснюються кожні 4 години проходження автобуса. Користування туалетом в автобусі не передбачено, щоб забезпечити комфортну атмосферу в салоні. Під час стоянок рекомендується користуватися стаціонарними туалетами, для цього закладіть, будь ласка, в бюджет поїздки суму близько 3-5 євро.

Чай, кава і гарячі напої буде можливість придбати в кафе, під час технічних зупинок.

При виході з автобуса не залишайте без нагляду цінні речі.

Про час, місце і тривалість зупинок Вас проінформує супроводжуючий в автобусі або водій. Слідкуйте за його оголошеннями, які не затримуйтеся на зупинках.

**Туристи, що порушують правила поведінки в автобусі або відмовляються виконувати вимоги водіїв і супроводжуючого, можуть бути висаджені, без компенсації вартості путівки.**

### Прикордонний контроль та митниця

Супроводжуючий або водій попередить вас про наближення до кордону. Завчасно приготуйте паспорта та інші документи, які необхідні для проходження контролю.

Суворо забороняється при проходженні кордону: виходити з автобуса (дозволяється виходити тільки з дозволу керівника групи), вступати в переговори і суперечки з офіційними особами. З прикордонниками і митниками слід поводитися коректно, на всі питання відповідати чітко. При виникненні будь-яких спірних питань необхідно довести до відома супроводжуючого групи. Суворо забороняється на кордоні фотографувати і знімати на відеокамеру, в таких випадках камери можуть бути конфісковані прикордонниками.

У разі якщо порушення туристом митних правил, правил перетину кордону веде за собою затримку рейсу, який супроводжує має право виконувати рейс відповідно до розкладу. При цьому фінансові витрати турист несе самостійно.

### В рамках неторгового обігу на одну людину дозволяється ввезення:

Лікоро-горілчаних виробів - 1 літр; Вина - 2 літри; Пива - 5 літра; Тютюнових виробів - 40 сигарет - 2 ПАЧКИ (або 40 грам). В іншому випадку туристи ризикують заплатити штраф.

Від оподаткування звільняється ввезення товарів на суму менше 200 євро, або в разі ввезення неподільного предмета вартістю менше 400 євро.

*\*Правила ввезення/вивезення валюти регулюються «Інструкцією про переміщення валюти України, іноземної валюти, Банківських металів, платіжних документів, других Банківських документів и платіжних карток через митний кордон України», затверджені постановою Правління Національного банку України №148 від 27.05.2008.*

### Прибуття

Про прибуття в пункт призначення Вас завчасно повідомить супроводжуючий або водій. Перед висадкою перевірте чи не забули Ви щось з речей в салоні та багажному відділенні автобуса. Автобус не підвозить туристів безпосередньо до готелів, від місця висадки до готелю туристи добираються самостійно.

### Поселення

Незалежно від часу прибуття, заселення в номер здійснюється не раніше 14:00 год. Для реєстрації необхідно залишити чергового адміністратора на рецепції паспорт і ваучер.

Контакти приймаючої компанії, яка відповідає за ваш відпочинок, вказані у ваучері. Для врегулювання будь-яких питань, покупки екскурсій і т.д. просимо контактувати з приймаючої компанії за телефонами, вказаними в ваучері.

#### 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

### 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.

**Просимо звернути увагу.** Щоб уникнути непередбаченої ситуації уважно вивчіть умови і правила перевезення пасажирів і багажу. Чи не провозите в ручній поклажі ножі, ножиці і будь-які інші гострі предмети. Питання, пов'язані з перевезенням дітей, спеціального багажу, тварин, просимо уточнювати при придбанні туру. За здійснення авіаперевезення відповідальність несе авіакомпанія, керуючись Правилами пасажирських перевезень, деякі з яких за певних умов обмежують її відповідальність або звільняють від неї. За зобов'язаннями Авіакомпанії за перенесення дати вильоту, затримку рейсу, збереження багажу, відповідно до законодавства України, наша Компанія додаткової відповідальності не несе.

### 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.



#### КОНТАКТНІ ДАНІ

- **Посольство України в Польщі**  
Al. J.Ch. Szucha 7, 00-580 Warszawa, Polska.  
Тел.: +48 (22) 629-34-46 Факс: +48 (22) 629-81-03  
Веб-сайт: <http://poland.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 / 203-2A



[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 ПОЛЬЩІ!

Польща розташована у Центральній Європі. Часовий пояс (GMT + 01.00). З березня по жовтень в Польщі так званий літній час. В останні вихідні березня годинник переводиться на одну годину вперед, в той час як в останній вихідні жовтня стрілки годинника переводяться на одну годину назад. На півночі омивається Балтійським морем, межує з Німеччиною, Чехією, Словаччиною, Україною, Білоруссю, Литвою, а також з Росією. Північ країни займає протяжна піднесеність Балтійської гряди і великі приморські низовини з великою кількістю льодовикових озер, південний захід - гори Судети, південну частину країни оперізують Карпати з Татрами, Бескидами і Бещадами. Найвища точка - г. Риси (2499 м.) в Татрах. Центральна частина Польщі рівнинна, з безліччю річок і водойм, з рясними лісами. Узбережжя Балтики рясніє піщаними дюнами і пляжами, численними бухтами і озерами.

### Клімат

Погода, мінлива та повна аномалій - таких як падіння температури протягом доби на 28 градусів або понад 17 градусів у січні, – це характер польського клімату. На півночі й заході Польщі клімат помірно морський, з м'якою зимою й вологим літом, на сході – континентальний - тут взимку справжні морози, а влітку сухо та гаряче.

Польща розташована у зоні помірного перехідного клімату. Більшу частину року погода є такою, як у Брюсселі чи Берліні – змінна, з перепадами відповідно до пір року. Взимку (грудень - березень) температура, як правило, утримується в межах 0° C (32 F), влітку (червень - вересень) часто перевищує 30° C (86 F). Середня річна сума опадів становить близько 600 мм; у горах перевищує 1500 – 2000 мм.

Найтепліші регіони Польщі – південь і захід країни (Вроцлав, Краків), де клімат формує найтепліше повітря з західної частини континенту. Найхолоднішою є північно-східна частина Польщі (Мазурські озера, Сувалки, Бялисток), яка часто перебуває під впливом арктичного повітря з Росії. Найкращі для туристичних подорожей є весняні та літні місяці. Теплі і сухі вересень і жовтень дають можливість побачити “золоту польську осінь”. Це найкращий час для того, аби оглянути у повній красі лісисті гірські схили південної Польщі та листові ліси на низинах.

### Державний устрій

Поляки - демократи від народження. Уже в XV столітті в Польщі існувала система дворянської демократії, що гарантувала обраним громадянам можливість вирішувати долю держави. Тому не дивно, що одна з перших сучасних конституцій в Європі (друга в світі) виникла саме в Польщі. Польща є країною демократичною: багатопартійною республікою з двопалатним парламентом. Принципи державного устрою відбивають цінності, типові для держави європейського кола законодавчої культури. Найвищим юридичним актом є прийнята на національному референдумі 1997 року Конституція. Національним святом вважається 3 травня – річниця прийняття польської Конституції 1791 року.

### Мова

Державна мова: польська

### Релігія

Католики - 98%.

### Вихідні дні та свята

Загляньте у календар, на які дні в цьому році припадають свята в Польщі. Може саме в цей час варто позбутися повсякденності й пізнати ближче польські традиції...

### 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

Поляки люблять відпочивати, майже так само, як українці :-). Якщо говорити про визначні дати, то у Польщі їх аж 11 - за кількістю свят поляки займають друге місце в Європі.

У католицькій Польщі за давньою традицією з глибокою вірою відмічаються всі християнські свята; найбільш шановані - Різдво Христове, Великдень (тут називають Wielkanoc – Велика ніч), День поминання померлих і багато інших. У той же час кожному регіону Польщі притаманні свої традиції і обряди. І ці свята сповнені чарівності самотності.

У Різдво – найважливіше і улюбленіше свято в році, яке католики відмічають 25 грудня, за стіл сідає вся сім'я. Передсвяткова вечеря проводиться в Святвечір (Wigilia) у домашньому колі, так як Різдво - сімейне свято. Трапеза складається з пісних страв: риба, овочі, фрукти, солодоці, обрядове печиво. Число страв ритуальне: дванадцять. Перед трапезою, належить поділитися облаткою і побажаннями на новий рік. В північ вірні прагнуть бути присутніми на церковній службі.

В останній день зимних свят в католицьких країнах починається Карнавал, який досягає кульмінації в останні три дні перед Великим постом - в "жирні" неділю, понеділок и вівторок. Рівно опівночі, в день, який називався Попільна середа, карнавальне свято закінчується. В Гурному Шльонску, наприклад, це відбувається так: в зал входить літня жінка в одязі кольору попелу і подає знак закінчення веселощів - розсипає попіл.

На Великдень – під час спільного сімейного сніданку, поляки діляться освяченими яйцями. Перший понеділок після Великодня називають "поливальний" або "обливальний". Обливати когось або самого себе водою на Великодньому тижні — це стародавній звичай, який пов'язаний з весняним очищенням водою. В деяких регіонах ще похльоскують один одного гілками ялівцю – на удачу.

У Польщі традиційним є культ Діви Марії. Протягом року є декілька свят, пов'язаних з подіями життя непорочної Діви, що дала життя немовляті Ісусу. Так, 8 грудня відмічають один з головних богородичних свят – День непорочного зачаття Діви Марії.

2 лютого - свято Очищення Марії або День свічок. В якості обряду очищення в костелах святять свічки, а цілі процесії з запаленими свічками обходять вулиці і поля.

В період посту, 25 березня відмічають свято Благовіщення, присвячене Діви Марії.

15 серпня - свято Вознесіння Богоматері.

Пам'ятні дні окремих святих випадають і на час Адвенту, їх відмічають поза зв'язком з Різдвом. 4 грудня - день Святої Варвари - заступниці ремісників і шахтарів. 6 грудня - день Святого Миколая, під час якого діти отримують подарунки. 13 грудня - день Святої Люції, охоронниці зору.

Важливі великі свята римсько-католицького літургічного року - День Усіх Святих і День поминання померлих. Їх відмічають 1 і 2 листопада.

Порожньо на вулицях і під час польських державних свят – 1, 2 і 3 травня. У ці дні йдуть один за одним День Праці, Свято Державного прапора і Національне свято Конституції Третього Травня. Поляки святкують, а туристичні об'єкти переживають справжнє нашестя.

Ще одне велике державне свято і вихідний у Польщі - 11 листопада День Незалежності (відлік ведеться з 1918 року).

Поляки із задоволенням відзначають також дні, які не звільняють їх від праці: Міжнародний Жіночий День, День Дитини, День Бабусі, День Дідуса, День Шахтаря, Валентинів День, Анджейки. І не має значення, звідки, із заходу чи зі сходу, прийшла традиція відзначати те або інше свято. Головне – це хороший відпочинок, пам'ять про найближчих, милий жест.

## Електрика

У Польщі напруга в електромережі, так само як і в інших країнах ЄС, 230V/50Hz. До розеток підходять усі штепселі типу "C", "E" і "F". Адаптери до інших типів штепселів (наприклад, американських) можна купити в кіосках аеропортів, готелів, магазинах електроніки, деяких салонах RTV.

## 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

**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.

#### Телефони екстрених служб:

- Загальний номер служби екстреної допомоги – 112.
- Поліція – 997
- Швидка медична допомога – 999
- Пожежна допомога – 998
- Охорона громадського порядку – 986
- GPR (гірська рятувальна служба): 601 100 300
- WOPR (рятувальна служба на воді): 601 100 100

#### Валюта

Польська валюта - це польський злотий (PLN), 1 PLN = 100 грошів (groszy). Існують монети з номіналами 1, 2, 5, 10, 20, 50 грошів і 1, 2, 5 злотих, а також банкноти: 10, 20, 50, 100 і 200 злотих. У деяких великих магазинах, напр., Гіпермаркетах, в деяких касах можна платити в Євро, але здачу дають в польських злотих.

#### Обмін валюти

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

#### Шопінг

Від гіпермаркетів до ринків, від ексклюзивних бутіків до купецьких домів з традиціями. У Польщі можна робити покупки скрізь, де тільки заманеться. Якщо любиш – швидко чи з розмахом, серед ночі, або просто з нагоди недільної прогулянки. Головні вулиці великих міст, пішохідні зони та площі всіяні антикварними магазинами, супермаркетами–“галереями”, бутіками-люкс, майстернями проектувальників моди, книжковими магазинами клубного типу, де поміж полиць розставлені кавові столики, а також кондитерськими і традиційними пекарнями.

З Польщі варто також привезти місцеві продукти харчування: лисецьку ковбасу, осципки з Закопане, яблучне вино. У Торуні купити місцеві пряники, у Варшаві – солодощі фірми Wedel, а в Сувальському регіоні – банку липового меду.

Польським експортним хітом є і алкоголь класу люкс: горілка Кшеська з добавками підляських трав, наливки та питні меди.

#### Повернення податку VAT (ПДВ)

Особи, що переміщуються по території Європейського Союзу, можуть подати заявку на повернення податку VAT на товари, що вивозяться, придбані в Польщі. Необхідною умовою є, здійснення покупки на суму як мінімум 200 злотих, в магазинах, які підтримують програму Tax Free, повідомивши при цьому продавця про намір повернення податку. Для цього Ви будете повинні заповнити спеціальний бланк, який потім потрібно буде показати посадовій особі митного органу при виїзді із зони Європейського Союзу.

#### 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