

## 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);
- інформацію про відсутність у туроператора договорів на туристичне обслуговування з туристами або з туристичними агентами, якщо договори укладаються через них;

#### 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 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

Кожен пасажир має право для безоплатного перевезення багажу з максимальними розмірами 30х60х80 см, вага якого не перевищує 25 кг, і однієї ручної поклажі 20х30х40 см, вагою до 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. Рекомендуємо 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.

#### 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 іншим 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.

#### 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

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 / 203-2А



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 Словаччині**  
Radvanska 35, 81101, Bratislava, Slovenska republika.  
Тел.: +421 259 202 810/ Гаряча лінія: +421 259 202 813.  
Веб-сайт: <https://slovakia.mfa.gov.ua/ua/>
- Гаряча телефонна лінія компанії Join UP!  
**800 30 97 97** працює 24/7



#### Страхова служба:

Асистанська компанія /I.M. "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 СЛОВАЧЧИНІ!

Словацчина - виняткова країна. На невеликій території можна знайти майже все що завгодно: від скарбів природи, пам'яток історії, багатой народної культури і фольклору до різноманітних розваг на жвавих міських вулицях. Піддайтеся чарам цієї країни і насолоджуйтеся її незабутньою атмосферою. Відкрийте для себе красу природних пейзажів, що поєднується з багатою історією, культурою і традиціями. Словом, відкрийте для себе Словаччину. Відпустка тут - хороша ідея.

Словацька Республіка розташована в Центральній Європі. Профіль країни характеризують відносно великі перепади висот. Більшу частину Центральної та Північної Словаччини займають гори, через цю територію проходить Карпатська дуга. У Південній і Східній Словаччині переважають низовини, які є важливими сільськогосподарськими областями Словаччини. Найбільш повноводною і важливою річкою є Дунай, який з'єднує Братиславу з двома великими містами Європи - з Віднем і Будапештом.

Кухня - в першу чергу це європейська кухня, а також місцеві та іноземні делікатеси. У Братиславі вибір кухні насправді необмежений, включаючи французьку, китайську, індійську, єврейську та арабську кухні, систему шведських столів на вищому рівні і в кращих готелях. Придорожні закусочні, кафе і ресторани пропонують місцеві делікатеси - словацькі на півночі і угорські, від дунайських рибалок, на півдні Словаччини.

### Клімат

Словацька Республіка знаходиться в помірному поясі з вираженим чергуванням чотирьох пір року. Середня денна температура взимку мін. 2 °С, влітку 21 °С. Найхолодніший місяць - січень, найтепліші - липень і серпень. Сніговий покрив на найбільших висотах тримається 130 днів в році.

### Державний устрій

Форма правління: парламентська демократія.

Адміністративний поділ: 8 областей з самоврядуванням (Братиславська, Трнавському, Тренчанская, Нітрианская, Жилінський, Банскобістріцкій, Прешівська, Кошицька).

### Мова

Державна мова: словацька.

### Релігія

Католики (62%), лютерани (5,9%), греко-католики (3,8%), православні (0,9%), невіруючі (13,4%), інші (3,4%), немає даних (10,6%)

### Вихідні дні та свята

- 1 січня - День утворення Словацької Республіки.
- 6 січня - День Богоявлення (Поклоніння волхвів і Різдво православних християн)
- Квітень - Страсна п'ятниця.
- Квітень - Пасхальний понеділок.
- 1 травня - Свято праці.
- 8 травня - День перемоги над фашизмом.
- 5 липня - Свято св. Кирила і Мефодія.
- 29 серпня - Річниця Словацького національного повстання.
- 1 вересня - День Конституції Словацької Республіки.
- 15 вересня - Успіння Богородиці.
- 1 листопада - Свято Всіх Святих.

### 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



17 листопада - День боротьби за свободу і демократію.

24 грудня - Різдвяний вечір

25 грудня в Перше різдвяне свято

26 грудня Друге різдвяне свято

#### Електрика

230 В / 50 Гц, євророзетка.

#### Телефони екстрених служб:

- Загальний номер служби екстреної допомоги – 112.
- Поліція – 112
- Швидка медична допомога – 112, 16155
- Пожежна допомога – 112
- Система аварійної і швидкої допомоги на дорогах (АСА Словаччина) - 18124

#### Валюта

Євро, 1 евро = 100 центів

#### Обмін валюти

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

#### Шопінг

Більшість магазинів відкрито з понеділка по п'ятницю з 7:00 / 9:00 – 18:00 / 20:00 годин, великі торговельні центри і супермаркети працюють до 21:00 годин. В суботу магазини зазвичай відкриті з 9:00 до 18:00 годин. Мережа супермаркетів TESCO, Carrefour, BILLA, та ін. Працюють також в суботу та неділю. Супермаркет TESCO (в Банській Бистриці, Братиславі, Кошицях, Нітрі, Трнаві) відкритий цілодобово.

**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