**ШАНОВНІ ТУРИСТИ!**

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

**ПАМ’ЯТКА ТУРИСТУ, ЩО ВИЇЖДЖАЄ В КАТАР**

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/**](https://joinup.ua/ustavnye-dokumenty/)

* у договорі були вказані заявлені дати вильоту та прильоту;
* у договорі була вказана інформація про наявність трансферу;
* готель відповідав заявленій категорії;
* були вказані строки відмови від туру та умови повернення коштів;
* кожен турист мав сертифікат застрахованої особи, що включає  медичне та від нещасного випадку страхування, а також страхування багажу;
* був виданий документ, що підтверджує оплату туру.

**У подорож обов’язково візьміть з собою:**

* копію договору на туристичне обслуговування;
* оригінал страхового полісу на медичне обслуговування та від нещасного випадку, свідоцтво про страхування фінансових збитків внаслідок відміни подорожі за кордон або зміни строків перебування за кордоном;
* контактитуроператора (турагента);
* контакти дипломатичної установи України країни, до якої ви подорожуєте.

**Турист має право на:**

Згідно зі ст. 20 Закону України «Про туризм» у разі, якщо туроператор не надав заявлені послуги, за захистом порушених прав потрібно звертатися із заявою до Держпродспоживслужби, надавши:

* фото-, відеоматеріали, копію договору на туристичне обслуговування;
* розрахункові квитанції витрат, яких зазнав турист, 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 Агентським 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 страхування (медичного та від нещасного випадку), а також договору страхування на випадок скасування подорожі за кордон або зміни строків перебування за кордоном; крім випадку самостійного укладання договору туристом;
* одержання проїзних документів (квитків, у 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.

(Дати туру)

(Дата виїзду) – виліт з Києва (Бориспіль D) о \_\_\_\_ рейсом QA\_\_\_ авіакомпанії Qatar Airways. Реєстрація на рейс в аеропорту Києва 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, необхідні документи: закордонний паспорт **(діти повинні мати окремий закордонний паспорт!)**, авіаквиток, ваучер і страховку. 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.

На стійці реєстрації авіакомпанія видасть Вам посадкові талони із зазначенням номерів місць в літаку.

**Митний контроль.** Необхідно пред'явити весь багаж, включно з ручною поклажею. Необхідні документи: митна декларація (у разі провезення більше 10000 євро США або особливо цінних речей); закордонний паспорт; авіаквиток.

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

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

**Ваш багаж** реєструється до кінцевого пункту. Максимальна кількість місць багажу – 1 зареєстрований багаж вагою не більше 30кг на людину, ручна поклажа не більше 7 кг.

Час прибуття в аеропорт **Дохи** зазначений у квитках.

Після виходу з літака туристи проходять в зал аеропорту і йдуть далі для проходження сканування сітківки ока (якщо Ви носите контактні лінзи, Вас можуть попросити їх зняти). Пройдіть паспортний контроль. Після завершення всіх формальностей пасажири отримують багаж, проходять митницю і навпроти виходу з аеропорту біля інформаційної стійки їх зустрічає представник компанії **з табличкою Discover Qatar Join UP! (на тлі – лого Join UP! або прізвище туриста).**

**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 заповнити 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 необхідно скласти в двох примірниках – один залишити у співробітника Lost & Found, другий зберігати у себе.

**Прибуття в готель.** Після приїзду в готель для заселення пред'явіть на reception 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 в день від'їзду, за вирахуванням суми, яку Ви витратили в готелі, розплачуючись із особистих рахунків (міні-бар, телефон, напої тощо). Також рекомендуємо взяти візитну картку готелю, за допомогою якої Ви легко повернетеся в готель з будь-якої частини міста. У разі якщо туристам не призначають інформаційну зустріч з гідом, після прибуття представники приймаючої компанії зроблять гостям welcome call в номер і дадуть відповідь на всі питання!

**Страхування.** Якщо під час відпочинку з Вами стався страховий випадок, то Вам необхідно зателефонувати до представництва страхової компанії на номери телефонів, вказані у Вашому страховому полісі. Повідомте російськомовному оператору Ваше місцеперебування та номер страхового поліса. Зберігайте чеки після оплати медичних послуг. Детальну інформацію про умови страхування і правила поведінки при виникненні страхового випадку можна знайти у Вашому страховому полісі.

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

(Дата зворотного виїзду)

Трансфер в аеропорт Дохи. Час вильоту з Дохи рейсом QA \_\_\_ авіакомпанії Qatar Airways, а також час прибуття до Києва зазначено у Ваших квитках.

Зворотний iндивiдуальний трансфер з готелів Дохи здійснюється за 3 години до вильоту, водій або представник компанії чекатиме Вас у лоббі готелю з табличкою Discover Qatar і Вашим прізвищем. Туристов с групповим трансфером забирають за 3-4 години до вильоту з готелю. Необхiдно бути за 4 годинни в лоббi.

**!!! Якщо Ви зупиняєтеся в Banana Island Resort Doha by Anantara, то зворотний трансфер також буде організований за 3 (** iндивiдуального **) та за 4 (для группового) для години до вильоту. Водій або представник чекатиме Вас в Al Shyoukh Terminal, розташованому на набережній Corniche (там, куди причалює катер) з табличкою «Discover Qatar» і Вашим прізвищем.**

Вам також заздалегідь потрібно буде дістатися від готелю до Al Shyoukh Terminal спеціальним катером, який курсує щогодини, 24 години на добу, 7 днів на тиждень. **Катер бронюється готелем.**

**Виселення з готелю.** Вам треба пам'ятати, що check-out (офіційний час, коли 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 тощо і здати ключ від номера. Обов'язково перевірте, чи не забули взяти речі з Вашого сейфа і паспорт у портьє.

**При вильоті з Катару** Вам необхідно зареєструватися на Ваш рейс біля відповідної стійки реєстрації та отримати посадковий талон. Номер стійки реєстрації вказується на центральному табло – навпроти номера Вашого рейсу. Реєстрація на рейси в аеропорту починається за 3 години до вильоту і закінчується за 1 годину.

**Наполегливо просимо Вас повідомити представнику компанії «Join UP!»**

**про будь-які зміни:**

1. відмову від транспорту;

2. перенесення дати вильоту;

3. зміну номера кімнати;

4. зміну рейсу.

**** ****

**К КОНТАКТНІ ДАНІ**

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

Телефони для екстреного зв'язку **DISCOVER QATAR**:

+974 33659732 – російськомовний оператор

+974 55773512 – англомовний оператор

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

**Додаткова інформація:**

**Час** випереджає київський на 1 годину в зимовий період і збігається в літній.

Катар може похвалитися прекрасним поєднанням відпочинку на березі океану, недорогого шопінгу і м'яких ісламських традицій. Найкращий час для перебування в Катарі – вересень-травень.

**Географія**

Катар – держава (емірат) в південно-західній Азії, розташована на Катарському півострові в північно-східній частині Аравійського півострова. Межує з Саудівською Аравією на півдні, з усіх інших боків омивається Перською затокою. На північному заході має морський кордон з островами Бахрейн, на південному сході – морський кордон з ОАЕ.

**Державний устрій**

Катар є абсолютною монархією. Глава держави – емір. Емір призначає прем'єр-міністра, членів Ради міністрів і Консультативної ради. Влада еміра обмежена тільки рамками шаріату.

**Державна мова –** арабська

У Катарі широко поширена англійська.

**Релігія**

Його сповідує близько 95% населення. Більшість катарців – послідовники сунітського напрямку в ісламі; більшість іранців – шиїти.

**Валюта**

Міжнародна назва: QAR

Катарський ріал дорівнює 100 дирхамам. В обігу перебувають купюри номіналом у 500, 100, 50, 10, 5 і 1 ріал, а також монети номіналом в 50, 25, 10, 5 і 1 дирхам (в широкому обігу є тільки монети в 50 і 25 дирхамів).

Обмін валюти можливий практично в будь-якому банку і магазині, а також в численних приватних міняльних конторах. Доларові купюри 2006 року і випущені раніше не приймаються, рекомендуємо мати долари, випущені починаючи з 2009 року.

**Чайові**

Чайові в ресторані зазвичай додаються до рахунку, місцеві традиції не вимагають, щоб відвідувачі залишали додаткові чайові, утім, за гарне обслуговування можливо залишити обслуговуючому персоналу будь-яку суму на розсуд гостя.

**Віза**

Громадянам України віза не потрібна. **Але діти повинні мати окремий закордонний паспорт.**

**Безпека туристів**

Країна абсолютно безпечна, навіть пізно ввечері тут можна спокійно гуляти вулицями.

**Митні обмеження**

На територію Катару ввезення спиртних напоїв суворо заборонене, за винятком випадків, коли наявний спеціальний дозвіл уповноважених служб. У цій країні спиртні напої подаються офіційно тільки в барах і ресторанах готелів.

Слід також знати, що в Катар заборонено ввозити:

* + зброю та вибухові речовини;
  + слонову кістку, ріг носорога, а також вироби з них;
  + шкіру тварин;
  + свинину;
  + електроприлади, що працюють на частоті, яка не дозволена міжнародними стандартами зв'язку;
  + усі види наркотиків і медичні препарати, в складі яких є наркотичні речовини.

Митні правила також забороняють ввозити в Катар друковану та відеопродукцію еротичного характеру, а також таку, що здатна образити релігійні почуття мусульман і суперечить нормам ісламу або може бути сприйнята як недружня по відношенню до держави.

**ГРОМАДЯНИ УКРАЇНИ, що виїжджають за туристичними путівками В КАТАР, ПОВИННІ ПАМ'ЯТАТИ:**

**05.05.2019-04.06.2019 – Рамадан! У цей період алкоголь не продається ніде взагалі !!! Ресторани і кафе вдень ​​працюють тільки на території готелів!**

Катар – суверенна ісламська держава, регулювання суспільних відносин в якій здійснюється 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 згідно із законодавством Катару, 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’являтися в громадських місцях або на вулиці в стані алкогольного сп'яніння. Такі дії тягнуть за собою штраф, 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, обтягуючий, короткий одяг. Перебувати на пляжі без купального костюма або окремих його частин. Чоловікам не можна з'являтися в громадських місцях з оголеним торсом.
* Купатися в басейні у верхньому одязі.
* Нецензурно лаятись та вдаватися до будь-яких погроз. Це загрожує штрафом або тюремним ув'язненням.
* Кидати сміття. Навіть за сміття, що випадково впало повз урну, стягується штраф.

Особливо суворо в Катарі дотримуються ісламських звичаїв в Рамадан – святий місяць посту. Мусульманам заборонено їсти, пити і палити в денний час доби. Гості так само повинні утримуватися від цього (зокрема, не можна жувати жувальну гумку) в громадських місцях до заходу сонця. Це правило не поширюється на туристів, які харчуються у світлий час доби у своїх готелях.

**Посольство України в Катарі**

|  |  |
| --- | --- |
| **Адреса:** | Labhariyya st. 815, 66th Zone Legtaifiya, WestBay, Dafna Area, Doha, Qatar, P.O.Box № 22539 |
| **Телефон:** | загальний (00974) 441 47 298; 441 47 297, телефон гарячої лінії (прохання телефонувати виключно в разі загрози життю або у разі загибелі громадян України) 00 (974) 668-531-82 |
| **Ел. пошта:** | emb\_qa@mfa.gov.ua |
| **Веб-сайт:** | [http://qatar.mfa.gov.ua](http://qatar.mfa.gov.ua/) |  |
| **Графік роботи:** | 08:00 – 16:00 (без перерви)  Вихідні: п’ятниця і субота |  |

**Бажаємо щасливої і яскравої подорожі!**