

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 ваучера (якщо договір укладено шляхом видачі ваучера);

Контакты

Центральный офис Join UP!
Украина, г. Киев, 02121
Харьковское шоссе, 201/203-2А



Телефоны контакт-центра
для туристов 24/7:
тел. (044) **303-9-303**

тел. **0 800 30 97 97***
*звонки бесплатны по всей Украине

- 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 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.

Контакты

Центральный офис Join UP!
Украина, г. Киев, 02121
Харьковское шоссе, 201/203-2А



Телефоны контакт-центра
для туристов 24/7:
тел. (044) **303-9-303**

тел. **0 800 30 97 97***

*звонки бесплатны по всей Украине

ШАНОВНІ ТУРИСТИ!

Дякуємо Вам за те, що Ви скористалися послугами туроператора «Join UP!»

Будь ласка, уважно ознайомтеся з вмістом цієї пам'ятки

Реєстрація на рейс починається за 3 години до вильоту, закінчується реєстрація за 40 хв.

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 (дійсний не менше, ніж протягом 6-ти місяців з моменту вильоту з Індонезії), заздалегідь оформлена віза (при необхідності), авіаквиток, ваучер і страховка. Якщо Ви подорожуєте з дітьми, Вам необхідно мати при собі оригінал свідоцтва про народження дитини і оригінал нотаріально завіреного дозволу на вивезення дитини, в разі, 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 посадочні талони із зазначенням номерів місць в літаку.

Митний контроль. Необхідно пред'явити весь багаж, включаючи ручну поклажу. Необхідні документи: митна декларація (у разі провезення більше 3000 \$ США або особливо цінних речей); закордонний паспорт; авіаквиток.

Згідно чинного на сьогоднішній день Законодавства України вивіз наявної валюти за межі України дозволений в розмірі до 10 000 євро на кожного з туристів або еквівалент цієї суми в іншій іноземній валюті. Рекомендуємо також, задекларувати при вильоті з України всі цінні предмети, що належать Вам (золоті прикраси, коштовності, дорогу фото - відео апаратуру).

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

При перельоті будьте обережні: зловживання спиртними напоями може привести до відмови авіакомпаній посадити Вас на борт літака.

Ваш багаж реєструється до кінцевого пункту (якщо виписаний єдиний квиток по всьому маршруту). Максимальна кількість місць багажу - 1 зареєстрований багаж не більше 30кг + ручна поклажа не більше 5 кг.

Необхідно заповнити англійською мовою імміграційну карту і митну декларацію (згідно з паспортними даними), які Вам дадуть в літаку.

Контакты

Центральный офис Join UP!
Украина, г. Киев, 02121
Харьковское шоссе, 201/203-2А



Телефоны контакт-центра
для туристов 24/7:
тел. (044) **303-9-303**

тел. **0 800 30 97 97***
*звонки бесплатны по всей Украине

Паспортний контроль. Проходьте за вказівниками "IMMIGRATION" в аеропорту до стійок паспортного контролю. Ви побачите два основних типи стійок для туристів:

1. **VISA ON ARRIVAL** - для громадян, які можуть отримати візу по прильоту.
2. **NON-VISA ON ARRIVAL** - для громадян у кого віза оформлена заздалегідь.

Переконайтеся в наявності всіх необхідних документів. **Паспорт повинен бути дійсним не менше, ніж протягом 6-ти місяців з моменту вильоту з Індонезії.**

Ставайте в чергу у відповідній стійці.

Після проходження паспортного контролю у Вас залишається корінець від імміграційної картки (обов'язково зберігати до зворотного вильоту!).

Отримання багажу. Після паспортного контролю, пройдіть до зали отримання багажу за вказівником в аеропорту "LUGGAGE CLAIM".

Митний контроль. Після отримання багажу проходьте до виходу з аеропорту через стійку "Митного контролю" ("CUSTOMS CLEARANCE"). Тут Вам потрібно передати співробітнику аеропорту митну декларацію.

Заборонено ввезення наркотиків, зброї, порнографічної продукції, цигарок більше ніж 1 блок (10 пачок) на дорослу людину.

УВАГА! Дозволено ввозити тільки 1 пляшку до 1 літра алкогольних напоїв на дорослого - інше відбирають.

Якщо Ви не везете ніяких заборонених або вимагають декларації товарів, пройдіть митний контроль по зеленому коридору; якщо сумніваєтеся за яким коридору пройти, або потрібно задекларувати будь-які товари пройдіть по червоному коридору.

Вихід з аеропорту. При виході з аеропорту в зону зустрічаючих, уважно, без поспіху, шукайте прізвище на англійській мові, на табличці «JOIN UP!». **Якщо свого прізвища Ви не побачили а бачите тільки табличку з написом «JOIN UP!» - підходьте до неї.**

Прибуття в готель. По приїзду в готель для заселення пред'явіть на Reception свій паспорт і ваучер. Час реєстрації (check in time) -14: 00. Також рекомендуємо взяти візитну картку готелю, за допомогою якої ви легко повернетеся в готель з будь-якої частини курорту.

Депозит. У більшості готелів Балі у Вас попросять залишити депозит. Цей свого роду заставу оплати непередбачених витрат, таких як міні-бар, телефонні переговори, можна внести готівкою (в цьому випадку вам повинні видати копію чека, який потрібно пред'явити при виписці) або заблокувати суму на кредитній карті. Розмір депозиту залежить від категорії готелю і кількості ночей, які Ви в ньому проживаєте. Якщо ніяких додаткових витрат не буде, депозит Вам повертається в повному розмірі при виписці з готелю.

Контакты

Центральный офис Join UP!
Украина, г. Киев, 02121
Харьковское шоссе, 201/203-2А



Телефоны контакт-центра
для туристов 24/7:
тел. (044) **303-9-303**

тел. **0 800 30 97 97***

*звонки бесплатны по всей Украине

У разі, якщо депозит був гарантований кредитною картою, то розблокована при виписці сума повернеться на рахунок протягом декількох тижнів.

Платні послуги. Майте на увазі, що послуги СПА, лікувальні процедури, косметичний салон, перукарня, прання, прасування, чищення взуття та хімчистка, є платними. Це можна віднести і до всього водного спортивного обладнання пропонованого в готелі. Якщо в номері є міні-бар, то всі напої, узяті з нього в період Вашого перебування в готелі, повинні бути сплачені в день від'їзду у стійки реєстрації готелю. Там же оплачуються рахунки за телефонні переговори та інші послуги готелю.

Якщо Вам потрібно встати рано, попередьте портьє, і Вас розбудять в потрібний час телефонним дзвінком. Називається ця послуга "Wake Up Call" ("Вейк ап кол"), вона безкоштовна і автоматизована, що дозволяє замовити кілька будильників відразу, наприклад о 07:00, 7:10, 7:20 і т.д .

Чайові в розмірі 10% включаються в рахунок у вигляді націнки за обслуговування в більшості ресторанів і кафе. Але, як і скрізь, в разі вподобаного сервісу можна залишити певну суму нефіксованого розміру на чай (офіціанту, таксисту, шоферові або гіді на трансфер, екскурсіях і т.д.), що буде прийнято з вдячністю. Чайові прийнято також залишати за доставку багажу в номер готелю.

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 за телефонами вказаними в вашому страховому полісі. Повідомте російськомовному оператору Ваше місцезнаходження та номер страхового поліса. Зберігайте чеки після оплати медичних послуг. Детальну інформацію про умови страхування і правила поведінки при виникненні страхового випадку Ви можете отримати з Вашого страхового поліса.

Просимо звернути Вашу увагу, що даний дзвінок необхідно зробити не пізніше 24 годин з моменту настання страхового випадку!

За один день до Вашого зворотного вильоту Ваш гід попередить Вас про час зворотного трансферт в аеропорт. Вам необхідно буде з'явитися в зазначений час на рецепції готелю, або ви можете перевірити ще раз час трансферу на Інфостенд компанії на ресепшені.

Виписка 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) - 12:00. За 20 хвилин до призначеного часу бажано спуститися з речами в хол. Біля стійки адміністрації Ви повинні будете сплатити всі рахунки за додаткові напої, мінібар, телефонні переговори і т.п. і здати ключ від номера. Обов'язково перевірте, чи не забули Ви взяти речі з Вашого сейфа і паспорт у портьє.

Якщо Ви звільняєте номер після цього терміну, готель візьме з Вас доплату. Якщо рейс вилітає пізно вночі, а пізня виписка була оплачена при покупці туру, Ви можете:

Контакты

Центральный офис Join UP!
Украина, г. Киев, 02121
Харьковское шоссе, 201/203-2А



Телефоны контакт-центра
для туристов 24/7:
тел. (044) **303-9-303**

тел. **0 800 30 97 97***
*звонки бесплатны по всей Украине

- оплатити пізню виписку безпосередньо в готелі (при наявності вільних номерів). Для цього на стійці реєстрації необхідно попросити "Late Check-out". Вартість "Late Check-out" до 18:00 прирівнюється до вартості половини доби, після 18:00 - до вартості повних діб - АБО
- залишити багаж у консьєржа (це безкоштовна послуга у всіх готелях) і повернутися в призначений час для трансферу в аеропорт.

НЕ ЗАБУДЬТЕ перед від'їздом з готелю уважно перевірити наявність документів, цінностей і т.д. У разі повернення за забутими речами «з півдороги» Вами оплачується додатковий трансфер (безпосередньо шоферу наданого турагентством транспортного засобу).

Реєстрація на рейси в аеропорту починається за 3 години до вильоту і закінчується за годину до вильоту.

Якщо Ви вирішили поїхати в аеропорт самостійно, обов'язково вкажіть водієві аеропорт для вашого рейсу, попередьте готельного гіда, а також просимо Вас виїжджати завчасно.

Загальні факти / корисна інформація

Балі - "перлина Азії" - острів південній частині центральної Індонезії, південно-східна Азія, має безліч унікальних особливостей: найдавніші храми і рисові тераси, "невинні" джунглі, чисті пляжі, а також відсутність висотних будівель - все це, в поєднанні з гостинністю місцевих жителів і широким вибором екскурсій, надає острову легкість і створює особливу атмосферу для відпочинку, приваблюючи туристів з усього світу.

Національна валюта, банкомати та обмін валют.

Грошова одиниця Індонезії - індонезійська рупія (Rp). У багатьох магазинах, супермаркетах, а також таксі іноземна валюта не приймається до оплати.

На Балі практично у всіх місцях обміну валюти не приймаються долари США роком випуску до 2001 року, а багато банків приймають купюри тільки 2006, 2007, 2008 і т.д. років випуску. Валюту краще міняти в готелі на реєстратурі - це найближче і найнадійніше місце. Будьте обережні при обміні валюти в місті, так як часті випадки шахрайства. Також можна поміняти гроші в одному з банків, які працюють з 08:00 до 15:00, для цього необхідно мати при собі паспорт.

По можливості рекомендуємо уникати оплат по кредитній карті, так як були випадки шахрайства, хоча в більшості магазинів, супермаркетів, ресторанів і готелів по всьому острову досить широко використовуються кредитні карти Visa, Visa Electron, Mater Card, проте за обслуговування банку додатково стягується близько 3%.

Банкомати (АТМ) розташовані по всьому острову: в найбільш розвинених туристичних районах, біля супермаркетів і магазинів, а також всередині торгових центрів. Банкомати видають тільки індонезійську рупію. Максимальна сума для переведення в готівку за одну транзакцію - 1 500 000 рупій (близько 180 дол США).

Транспорт. Основним і надійним видом транспорту на острові Балі є таксі. Рекомендуємо замовляти таксі прямо в готелі, біля виходу з вестибюля, на стійці - "TAXI" або "TRANSPORT", або на реєстратурі і повернутися таксі по лічильнику, для цього досить сказати: "Метр таксі, пліз!" ("Таксі з лічильником,

будь ласка!"). Біля магазинів і супермаркетів зазвичай багато таксистів, якщо немає, попросіть одного зі співробітників, а в ресторані офіціанта, викликати для Вас "" метр таксі "". З усіх видів таксі рекомендуємо користуватися послугами компанії "Blue Bird" (машини блакитного кольору) - це одна з кращих компаній подібного сервісу. Кілометр проїзду на таксі обійдеться близько 5000 рупій ($\approx$ 50 центів), також стягується 5000 рупій ($\approx$ 50 центів) за посадку. Мінімальна вартість проїзду в таксі - 25 000 рупій. Оплата тільки в місцевій валюті і по закінченню поїздки.

Також до Ваших послуг сервіс нашої компанії. Ми маємо парк мікроавтобусів і мінівенів, і якщо Ви хочете надійного водія і машину під час Вашого відпочинку, зв'яжіться з нами!

Чайові. Чайові в розмірі 10% включаються в рахунок у вигляді націнки за обслуговування. Але, як і скрізь, в разі вподобаного сервісу можна залишити певну суму нефіксованого розміру на чай (офіціанту, таксисту, шоферу і гідові на екскурсіях і т.д.), що буде прийнято з вдячністю. Чайові обов'язкові за доставку багажу в номер.

Безпека. На Балі практично відсутнє таке поняття як "рівень злочинності", проте рекомендуємо все коштовності, гроші зберігати в сейфі готелю, який знаходиться у Вашому номері або на реєстратурі. Паспорт, авіаквитки та інші документи краще не носити з собою під час прогулянок по місту і турів (паспорт необхідний тільки для турів, які передбачають авіапереліт на інший острів Індонезії або іншу країну). При втраті документів, посольства країн СНД в Індонезії виписують туристу дозвіл на виїзд назад на Батьківщину. В цей документ неможливо поставити подальші візи і з ним не можна виїжджати в інші країни.

У зв'язку з нещасними випадками на світових курортах, ми хочемо нагадати Вам, що придбання екскурсій, лотерей, транспорту та іншого сервісу на вулицях і в неліцензованих кіосках, а також самостійне використання транспортних засобів - небезпечно для вашого життя! Остерігайтеся приватних водіїв, які нав'язливо пропонують свої послуги, - у них немає ліцензії і офіційного дозволу на перевезення туристів - можливі проблеми з туристичною поліцією.

Вода з під крана не призначена для пиття, але вона абсолютно безпечна для миття. У більшості готелів 4-5 *, кожен день після збирання номера, приносять бутильовану питну воду (по 0,5 л на людину в день), також питну воду можна придбати в одному з супермаркетів або в готелі.



Контакты

Центральный офис Join UP!
Украина, г. Киев, 02121
Харьковское шоссе, 201/203-2А

Телефоны контакт-центра
для туристов 24/7:
тел. (044) **303-9-303**

тел. **0 800 30 97 97***

*звонки бесплатны по всей Украине

Переконливо просимо Вас повідомити представника приймаючої компанії про будь-які зміни:

1. відмова від транспорту;
2. перенесення дати вильоту;
3. зміна номера кімнати;
4. зміна рейсу.



КОНТАКТНІ ДАНІ

- Гаряча телефонна лінія компанії Join UP!

+38 (044) 303 9 303 тільки для екстреного зв'язку.

Графік роботи: Пн по Пт: 20:00 – 09:00, Сб: 16:00 – 24:00, Нд: 24 часа

- **Посольство України.**

World Trade Center Building, 8th Floor, Jl. Jend. Sudirman,

Kav.29-31, Jakarta Pusat, 12920

тел. +(62-21) 521 17 00, факс. +(62-21) 521 17 10

- **Екстрений зв'язок**

Поліція 110

Швидка допомога 118

Пожежна охорона 113

Довідкова 147

- **PEGASUS INDONESIA TRAVEL**

Jl. By Pass Ngurah Rai, 98G, Nusa Dua 80361, Denpasar, Bali - Indonesia

phone: +62 (361) 8480008, fax: +62 (361) 778958, 8480448, ICQ: 295 137 641

e-mail: info@pegasusindonesiatravel.com , www.pegasusindonesiatravel.com

Російськомовні ПРЕДСТАВНИКИ (24/7) (Viber, WhatsApp)

Олена Уоррен +6281353333593

Вікторія Малікова +6281337445300

Марина Древина +6287760322384

Енріко +6281338487133

УВАГА! Для комфорту наших туристів, наші гіді свідомо не призначають по прильоту дату і час зустрічі з туристами. Щоб зустрітися з гідом турист має подзвонити по одному із вищевказаних номерів і призначити час зустрічі з гідом в зручний для себе час



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.

Бажаємо Вам щасливої і яскравої подорожі!

Контакты

Центральный офис Join UP!

Украина, г. Киев, 02121

Харьковское шоссе, 201/203-2А



Телефоны контакт-центра

для туристов 24/7:

тел. (044) **303-9-303**

тел. **0 800 30 97 97***

*звонки бесплатны по всей Украине