**ШАНОВНІ ТУРИСТИ!**

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

**Будь ласка, уважно ознайомтесь із вмістом цієї пам'ятки**

**АЛБАНІЯ**

**(Дати туру)**

Виліт \_\_ (дата) з Харкова до Тирани в \_\_\_\_\_\_\_\_ рейсом \_\_\_\_\_\_\_\_\_ авіакомпанії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Прибуття до Тирани в \_\_\_\_\_\_\_\_. Реєстрація на рейс в аеропорту починається за 2 години до вильоту, закінчується реєстрація за 40 хв. Виліт здійснюється з аеропорту міста Харків

**Важливо!**

Починаючи з 1 жовтня 2020 року оформлення посадкових талонів на стійках реєстрації SkyUp в аеропортах Києва та Тирани стає платнoю для пасажирів. Послуга буде коштувати 18 євро в еквіваленті національної валюти. Зареєструватися безкоштовно можна буде онлайн не раніше ніж за 48 годин і не пізніше ніж за 5 годин до вильоту.

**Якщо ви несвоєчасно прибудете на реєстрацію, авіакомпанія має право не прийняти вас на борт літака.**

До виїзду в аеропорт перевірте, будь ласка, необхідні документи.

Повний пакет документів, які повинні бути у Вас на руках для відвідування Албаніі: закордонні паспорти, авіаквитки, ваучера, страхового поліса, а також, при необхідності, довіреність на дитину і свідоцтва про народження. Будь ласка, переконайтеся перед поїздкою в тому, що у Вас є всі ці документи.

ВАЖЛИВО! При виїзді за кордон дітей до 16 років з близькими родичами або знайомими (без супроводу батьків) необхідно мати на паспортному контролі нотаріально завірена згода батьків на дану поїздку, а також свідоцтво про народження дитини. Якщо дитина виїжджає за кордон у супроводі одного з батьків, слід мати на паспортному контролі нотаріально завірена згода другого з батьків на дану поїздку і свідоцтво про народження дитини. Просимо взяти до уваги, що відповідальність за дійсність Ваших закордонних паспортів Ви несете самі.

Згідно з чинним Законодавством України вивіз наявної валюти за межі України без письмового декларування дозволений в розмірі до 10000 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). На стійці реєстрації Ви здаєте Ваші речі в багаж (крім ручної поклажі) і авіакомпанія видає Вам посадковий талон із зазначенням номера місця в літаку.

Після проходження паспортного контролю і отримання багажу біля виходу з аеропорту Вас чекає представник приймаючої сторони **ALER TRAVEL**

Після позначки у представника Вам буде організований трансфер до готелю, зазначеного у Вашому ваучері.

Туристу рекомендовано з'явитися на інформаційну зустріч до представника **ALER TRAVEL**. Дата і час зустрічі вказані на конверті, який вам видадуть по прильоту. На зустрічі туристу буде надана вся необхідна інформація стосовно відпочинку.

Розміщення в готелі. Час заселення в готель тільки з 14:00. В день заселення в готель Сніданок не надається. Туристи з типом харчування НВ і FB повинні знати, що всі напої під час обіду і вечері - оплачуються додатково. Звільнення номера у день від’їзду до 11:00.

Порядок звернення за медичною допомогою під час перебування за кордоном

У разі виникнення потреби в зверненні за екстреною медичною допомогою, Вам обов'язково необхідно звернутися в сервісний центр "NOVA ASSISTANCE" за номерами телефонів, які вказані в Вашому сертифікаті застрахованої особи. Сертифікат застрахованої особи надається Вам представником туристичної компанії JoinUp! разом з іншими документами, необхідними для здійснення подорожі.

У телефонному режимі Вам потрібно повідомити наступну інформацію:

* Прізвище, ім'я та по батькові;
* що Ви є клієнтом страхової компанії «УКРФІНСТРАХ»
* номер договору страхування і термін його дії;
* місце, де Ви перебуваєте;
* контактний номер телефону, за допомогою якого з Вами зможе зв'язатися представник сервісного центру;
* детально описати проблему.

Представник сервісного центру "NOVA ASSISTANCE" надасть Вам допомогу в організації та оплаті медичних послуг, передбачених умовами договору страхування. Чітко дотримуйтесь наданими рекомендаціями.

Під час візиту до медичного закладу необхідно мати при собі сертифікат застрахованої особи та документ, що засвідчує Вашу особу (паспорт).

**Пам'ятайте! Звернення в сервісний центр "NOVA ASSISTANCE" у випадках, передбачених договором страхування, є ОБОВ'ЯЗКОВИМ.**

У разі невиконання цієї вимоги надання гарантії від страхової компанії по оплаті наданих Вам медичних послуг неможливо і це призведе до необхідності самостійної оплати. У такій ситуації, відповідно до умов договору страхування, страхова компанія має право частково або повністю відмовити Вам у виплаті страхового відшкодування.

Примітка: Сервіс центр «NOVA ASSISTANCE" є партнером страхової компанії "УКРФІНСТРАХ" по організації медичної допомоги застрахованим особам за кордоном.

**Важливо!** Приймаюча сторона не несе відповідальності за всіх обставин під час екскурсій та інших послуг, придбання не через представника ALER TRAVEL

(Дата зворотного виїзду)

Розрахункова година в готелі - 12:00. У день вильоту туристам надається тільки сніданок! Решта прийоми їжі оплачуються додатково!

 У цей час Вам необхідно звільнити номер, здати ключі і розрахуватися в службі розміщення готелю (рецепція).

Трансфер в аеропорт м Тирана. Виліт з а\п в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ до Харкова рейсом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ авіакомпанії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Прибуття до Харкова в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Напередодні Вашого зворотного вильоту наш представник в готелі попередить Вас про час, коли Вам буде організований зворотний трансфер в аеропорт. Вам необхідно буде з'явитися в зазначений час на рецепції готелю. При вильоті з аеропорту Ларнаки з документів Вам достатньо мати при собі закордонний паспорт і зворотний квиток, за яким на стійці реєстрації Ви отримаєте посадковий талон з вказаним номером місця в літаку.

**Додаткова інформація:**

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. Оплата здійснюється на рецепції. Рахунки за телефонні переговори, які велися з номера, оплачуються в день від'їзду там же. Пам'ятайте, що відлік часу починається з 15 секунд зв'язку, незалежно від того є, або немає відповіді абонента. Крім цього, платними можуть бути такі послуги: користування сауною, лазнею, джакузі, послуги масажиста, лікувальні процедури, косметичний салон, перукарня, хімчистка і т.п. Не допускається виносити за межі ресторану продукти, узяті з шведського столу. Форма оплати у всіх готелях: готівкою або кредитними картками. У багатьох готелях існує система чеків. Після наданої платної послуги на території готелю Вам запропонують підписати чек. Оплачувати можна відразу готівкою або, можна написати на чеку номер кімнати, прізвище і розписатися, а потім, перед виїздом з готелю, оплатити те, що називається «екстра» (напої в ресторанах і в барах, прання, прасування, телефон тощо .). Користуйтеся сейфом для зберігання документів, грошей і коштовностей. У багатьох готелях сейф надається безкоштовно, але, можливо, Вам доведеться залишити за ключ невеликий грошову заставу. Якщо в номері немає сейфа, Ви завжди можете скористатися сейфом готелю, розташованим на рецепції. У готелях категорії 3 \* і менше в номерах сейф відсутній. Користуйтеся сейфом, розташованим у портьє на рецепції. У багатьох готелях світло і кондиціонер не включаться, доки Ви не зміните спеціальну картку, яку Вам видадуть при поселенні, в секцію, розташовану біля вхідних дверей Вашого номеру.

**Переконливо просимо Вас повідомити в офіс компанії «Join UP!»**

**про будь-які зміни:**

1. відмова від транспорту;

2. перенесення дати вильоту;

3. зміна номера кімнати;

4. зміна рейсу**.**





 **КОНТАКТНІ ДАНІ**

• **Телефони контакт-центру Join UP! для туристів 24/7:**

 тел. (044) 303-99-99

* **У разі виникнення страхового випадку потрібно зателефонувати за номером:**

Асистуюча компанія I.M. «NOVA ASSISTANCE»,

Tel. +373 22 994 955 +380 44 374 50 26, +380443745026

Email: office@novasist.net, Skype: nova-assistance

[www.novasist.net](http://www.novasist.net)

**ALER TRAVEL**

Albania, Tirane, Teodor Keko str. 6, off.6

Tel./fax: +355 4 4535555

+355 69 2581482

info@alertravel.com

+355 69 2969214

**Представники на курортах:**

+355 68 545 0487 Инна, Шенджин и Дуррес

+355 69 372 7213 Руслана, Влера

+355 68 544 9387 Екатерина, Саранда

**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/**](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;
* контактитуроператора (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.

**Бажаємо Вам щасливої і яскравої подорожі!**

­­