



## ШАНОВНІ ТУРИСТИ!

Будь ласка, уважно ознайомтеся зі змістом пам'ятки.

1. Реєстрація на рейс починається за **2 години** до часу вильоту і закінчується за **40 хвилин**. Ви самостійно проходите паспортний, митний контроль і реєстрацію на рейс.

### ВАЖЛИВО!

Обов'язково за день до початку Вашої подорожі уточнюйте час вильоту рейсу. Детальну інформацію Ви можете отримати у турагента, а також, на сторінці сайту: <http://agent.tui.ua/>

Контактний телефон нашого представника в аеропорту "Бориспіль":

**(067) 658-45-66 – Сергій**

(телефон починає працювати за 2 години до вильоту літака)

2. По прильоту, після отримання багажу, Вас зустрічатимуть с **табличкою «Aitken Spence Travels»** і вкажуть, куди необхідно пройти для здійснення трансферу в готель. По дорозі в готель гід надасть загальну інформацію про країну відпочинку, особливості, національні традиції, курс місцевої валюти.

**Представники Aitken Spence Travels в аеропорту: +94 77 7760449**

**Представники партнерів:**

**Сандаміні: +94 77 2245359**

**Наталія: +94 76 6981265**

3. У разі якщо під час відпочинку з Вами стався страховий випадок, Вам необхідно звернутися в представництво страхової компанії по телефону, зазначеному в страховому полісі. Оператору необхідно повідомити Ваше місцезнаходження, номер страхового поліса і узгодити з ним подальші дії.
4. За два дні до вильоту в Україну на рецепції готелю буде інформація про час зворотного рейсу і трансферу в аеропорт. В зазначений час Вам необхідно бути на рецепції готелю.
5. При виникненні будь-яких питань під час Вашого відпочинку, просимо звертатися за нижчезазначеними телефонами.

#### **Гіди в готелях:**

Дживака +94 71 5808989

Шашіка +94 77 3988919

Сусанта +94 77 6218419

6. Якщо Ви втратили паспорт, заявіть про те, що трапилося в поліцію, де обов'язково повинен бути складений протокол, один примірник якого видається Вам на руки. З цим протоколом зверніться до Посольства України, де Вам видадуть документ, який замінює паспорт і дає право на повернення в Україну.



Корисні контакти:

Посольство України в Республіці Індія (Демократична Соціалістична Республіка Шрі-Ланка за сумісництвом):

Адреса: Е-1/8, Васант Віхар, Нью-Делі - 110 057, Індія.

Телефон: 00-9111 2614 6041, 2614 5093

+91 9205507157 (прохання телефонувати виключно в разі загрози життю чи загибелі громадян України)

Ел. пошта: [emb\\_in@mfa.gov.ua](mailto:emb_in@mfa.gov.ua)

Веб-сайт: <https://india.mfa.gov.ua>

Графік роботи:

Години роботи Посольства: понеділок-четвер 09:00 – 19:00 (обідня перерва: 13:00 – 15:00);  
п'ятниця 09:00 – 13:00 (без перерви)

Вихідні дні: субота, неділя

**БАЖАЄМО ВАМ ПРИЄМНОГО ВІДПОЧИНКУ!**



## Шановні туристи!

До початку подорожі, організованої туроператором/турагентом, будь ласка ознайомтесь із змістом цих рекомендацій, які розміщені на офіційних сайтах 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"*);
- в договорі були вказані заявлені дати вильоту та прильоту;
- в договорі була вказана інформація про наявність трансферу з аеропорту до готелю в обох напрямках (у разі заявлення такої послуги);
- готель відповідав заявленій категорії і це було також вказано в договорі;
- були вказані строки відмови від туру та умови повернення коштів;
- кожен турист мав індивідуальний страховий поліс на медичне обслуговування та від нещасного випадку;
- була наявна квитанція про оплату туру або фіскальний чек.

### **В подорож обов'язково візьміть з собою:**

- копію договору на туристичне обслуговування;
- оригінал страхового полісу на медичне обслуговування та від нещасного випадку;
- контакти туроператора (турагента);
- контакти дипломатичної установи України країни, до якої Ви подорожуєте.

**У разі, якщо туроператор не надав заявлені послуги\*** за захистом порушених прав Ви маєте право звертатися із заявою до Держпродспоживслужби, надавши: фото, - відео матеріали, копію договору на туристичне обслуговування; розрахункові квитанції понесених витрат тощо.

**У разі, якщо туроператор порушив ліцензійні умови\*\***, Ви маєте право звертатися із заявою до Мінекономрозвитку, надавши підтверджуючі документи.

Порушенням ліцензійних умов вважається :

невидача туристу:

договору на туристичне обслуговування або ваучера (якщо договір укладено шляхом видачі ваучера);

договору обов'язкового (медичне та від нещасного випадку) страхування (крім випадку самостійного укладання такого договору туристом);

проїзних документів (квитків, в тому числі електронних квитків);

відсутність договорів на туристичне обслуговування з туристами або з туристичними агентами, якщо договори укладаються через них;

невидача платіжних документів, що підтверджують внесення туристом до каси туроператора вартості туристичних послуг (фіскальний чек, квитанція);

відсутність у туроператора власного веб-сайту;



провадження туроператорської діяльності поза межами заявлених місць провадження такої діяльності;

відсутність оформлених трудових договорів з найманими працівниками туроператора;

наявність у штаті туроператора менше ніж 30 % працівників, які мають стаж роботи у сфері туризму, або освіти у сфері туризму;

відсутність у керівника туроператора документа про освіту або стажу роботи у сфері туризму;

відсутність у туроператора копії документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності турагента, що реалізує туристичні послуги, сформовані туроператором;

відсутність обліку виданих туристам договорів обов'язкового (медичного та від нещасного випадку) страхування;

неподання туроператором статистичного звіту до органу ліцензування;

невідповідність місця провадження туроператорської діяльності вимогам, визначеним ліцензійними вимогами\*\*\*.

---

*\*стаття 20 Закону України «Про туризм»*

*\*\*постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності»*

**\*\*\*Вимоги до місця провадження туроператорської діяльності**

1. наявна інформаційна вивіска або інформаційна табличка із зазначенням повного найменування туроператора;
2. наявні оргтехніка та програмна забезпечення, засоби телефонного зв'язку, доступ до Інтернету;
3. при вході до місця провадження туроператорської діяльності розміщена інформація про режим роботи;
4. на видному та доступному для туриста місці розміщена наступна інформація:
  - копія документа, що підтверджує фінансове забезпечення цивільної відповідальності туроператора перед туристами;
  - відомості про керівника, заступників керівника (за наявності) та головного бухгалтера туроператора та номери їх телефонів (мобільних телефонів у разі наявності), адреси електронної пошти (у разі наявності);
  - книга відгуків та пропозицій громадян;
  - Закон України "Про туризм";
  - Закон України "Про захист прав споживачів";
  - Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності;
  - місцезнаходження та номери телефонів Мінекономрозвитку, відповідного територіального органу Держпродспоживслужби.