

ПАМЯТКА ТУРИСТА ПО ТУРАМ В КОРОЛЕВСТВО ИСПАНИЯ

Начало путешествия.

Вы воспользовались услугами компании CORAL TRAVEL, представляющей на рынке качественные туристские услуги. Настоящая памятка содержит необходимые сведения о порядке осуществления выбранного Вами тура.

Ваше путешествие начинается с авиационного перелета к месту отдыха.

Coral Travel организует туры из крупнейших городов Республики Беларусь: Минск, Гомель, Могилев. В авиабилете (маршрутной квитанции к электронному билету) аэропорт вылета указывается в виде аббревиатуры с указанием (при наличии) терминала: Минск – MSQ, Гомель – GME, Могилев – MVQ. Официальный сайт аэропорта Минска (<http://airport.by/>) содержит сведения об услугах аэропорта, его месторасположении, остановках и маршрутах движения общественного транспорта, on-line табло вылета/прилета, иную полезную информацию. Информацию о региональных перевозках (аэропорте вылета/прилета и его услугах) вам обязательно предоставить туристское агентство по месту приобретения тура. Вы также имеете возможность получить информацию о данных аэропортах из открытых источников информации (к примеру - любая поисковая система сети Интернет). Если перевозчиком является авиакомпания «Белавиа», то актуальную информацию по вылетам и прилетам рейсов можно также найти на сайте авиакомпании (www.belavia.by).

Авианперевозка.

Вашу авиационную перевозку будут осуществлять ведущие авиакомпании, располагающие комфортабельными авиатранспортными средствами.

В соответствии с международными правилами авианперевозки и (или) требованиями аэропортов/перевозчиков пассажир должен прибыть в здание аэропорта отправления для прохождения регистрации на авиарейс и оформления багажа за 2 часа до времени вылета самолета. Своевременное прибытие в аэропорт необходимо для прохождения предполетных процедур: регистрации на рейс и (или) оформления багажа; проверки служб безопасности; таможенного и паспортно-визового контроля.

Пассажир самостоятельно проходит регистрацию на рейс, оформление багажа, таможенный и паспортный контроль. Регистрация на рейс и оформление багажа заканчивается за 40-45 минут до вылета. Несвоевременное прибытие пассажира на регистрацию/посадку влечет за собой обоснованный отказ авиакомпании в перевозке.

Пассажир, имеющий электронный авиабилет, на стойке регистрации называет маршрут перевозки, предъявляет паспорт и получает посадочный талон. Служба регистрации на рейс может потребовать предъявить распечатанную или электронную версию маршрут-квитанции электронного билета. Для регистрации в аэропорту в любом случае необходим паспорт пассажира, в некоторых случаях может потребоваться свидетельство о рождении и иные документы, если за границу выезжает ребенок. Написание в авиабилете фамилии и имени туриста (пассажира) должно совпадать с их написанием в заграничном паспорте.

Получив авиабилеты/маршрутные квитанции в туристском агентстве по месту приобретения тура, внимательно ознакомьтесь с их содержанием, при обнаружении ошибки незамедлительно доведите до сведения туристского агентства информацию об обнаруженных ошибках для своевременной корректировки.

Во избежание непредвиденной ситуации внимательно изучите правила перевозки пассажиров и багажа, которые вам может предоставить туристское агентство по месту приобретения тура. Ознакомиться с правилами перевозки можно самостоятельно, обратившись к информационному сайту перевозчика в сети Интернет.

Не провозите в ручной клади ножи и любые другие острые предметы, а также жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл (к перевозке они не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично). Ограничения по перевозке жидкостей в ручной клади авиапассажиров распространяются на воду, алкогольные напитки, сиропы, кремы, лосьоны и масла; духи, спреи, гели (включая гели для волос и душа). Также в ручной клади запрещено перевозить баллончики с пенкой для бритья, дезодоранты, зубную пасту, смеси жидких и твердых веществ; тушь и другие подобные вещества. Пассажирам разрешается проносить с собой на борт самолета лишь небольшое количество перечисленных выше веществ, но только при условии, что они упакованы в емкости, объем которых не

превышает 100 мл. При этом данные емкости должны быть помещены в прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л, каждому пассажиру разрешается иметь при себе в качестве ручной клади только один такой пакет. Эти пакеты можно приносить с собой из дома, но они обязательно должны быть оборудованы специальной «молнией». Разрешается перевозить перечисленные выше жидкости в больших объемах в багаже. В некоторых случаях разрешается перевозить в ручной клади больший объем жидкости, например, детское питание или лекарства, необходимые во время полета. Однако при прохождении досмотра будьте готовы к тому, что вас попросят доказать их необходимость на борту самолета. Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

Внимание!

Туристский продукт включает услугу авиаперевозки туриста к месту отдыха и обратно. Особенности чартерной коммерческой авиаперевозки и перевозки в пакете услуг туристского продукта является то, что в зависимости от коммерческой загрузки и при наличии соответствующего соглашения с авиакомпанией, к полномочиям фрахтователя рейса/туроператора относится возможность изменения времени вылета, замена типа воздушного судна, изменение авиакомпании – перевозчика, изменение аэропорта вылета/прилета в пределах места назначения. Безусловной гарантией пассажира чартерного коммерческого авиарейса/туриста является вылет (туда и обратно) в определенные условиями тура и авиабилетов сутки (правила расчета туристических суток см. в разделе: «Правила нахождения в отеле») и определенное условиями тура место, однако час вылета, авиакомпания, тип транспортного средства, класс размещения в салоне самолета (при изменениях в компоновке воздушного судна) и аэропорт прилета/вылета в пределах места назначения может быть изменен.

Туристское агентство имеет возможность и обязано получить оперативную актуальную информацию о наличии изменений и точном времени вылета. Несмотря на то, что обязанностью туристского агентства по месту приобретения вами тура является извещение вас об изменении времени вылета и иных произошедших изменениях в полетных данных, мы настоятельно рекомендуем проявить инициативу и уточнить в туристском агентстве актуальность данных авиаперевозки и время вылета не ранее, чем за сутки до даты начала тура. Информацию о номере рейса и времени его отправления можно уточнить самостоятельно, воспользовавшись ресурсом «Просмотр заявок для туристов» на сайте www.coral.by или сайтом Национального аэропорта Минск (www.airport.by). Об изменении времени обратного вылета вас уведомит принимающая сторона. Если вы не получили информацию или сомневаетесь в верности полученной от принимающей компании информации, незамедлительно обратитесь по контактными данным «горячей линии» туроператора (принимающей компании), указанным на туристском ваучере.

Обращаем внимание, что, если в пакет услуг туристского продукта не входит услуга «наземный трансфер в стране временного пребывания» или вами приобретена отдельная услуга авиаперевозки, извещение об изменениях в полетных данных осуществляется только туроператором и исключительно в адрес туристского агентства по месту приобретения тура. Туроператор не располагает контактными данными туристов, по этой причине не имеет возможности предоставить данную информацию непосредственно туристам. Настоятельно советуем уточнять информацию о времени вылета не ранее, чем за сутки до плановой даты вылета, в туристском агентстве по месту приобретения тура.

В пакет туристских услуг Coral Travel, как правило, не включена услуга транзитной перевозки до места начала тура и после его окончания. При приобретении туристского продукта и (или) авиабилетов принимайте во внимание, что время вылета/прибытия воздушного судна в страну временного пребывания/из страны временного пребывания и (или) аэропорт в пределах места могут измениться. Риски нестыковки транзитных авиарейсов не относятся к ответственности туроператора. При выборе тарифа транзитной перевозки рекомендуем использовать тариф перевозки, допускающий обмен или возврат билета без существенных финансовых потерь.

Документом, подтверждающим заключение пассажиром и перевозчиком договора воздушной перевозки, наряду с обычным авиабилетом, исполненным на бумажном носителе, является электронный билет/маршрутная квитанция (e-ticket) – электронная версия бумажного авиабилета (когда информация

о пассажире и перевозке содержится в электронном виде в компьютерной базе данных авиакомпании). В соответствии с правилами воздушных перевозок пассажиров, применимыми к авиаперевозке нормативно-правовыми актами, международными конвенциями резолюциями Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора воздушной перевозки пассажира и багажа, а также за предоставление пассажиру необходимого сервисного обслуживания в аэропорту вылета, несет авиационный перевозчик. Надлежащим доказательством факта заключения между туристом и авиакомпанией договора перевозки является авиабилет (маршрутная квитанция), а также квитанция о приеме к перевозке багажа. Претензии, связанные с качеством авиаперевозки, в том числе по случаям утраты (повреждения) перевозчиком багажа, предъявляются пассажиром непосредственно в авиакомпанию, предоставившую услугу авиаперевозки. Наименование авиаперевозчика указано по тексту авиабилета (маршрутной квитанции). К требованию необходимо приложить авиабилет/багажную квитанцию/посадочный талон.

Авиабилеты на авиарейсы, оформленные в соответствии с положениями Международной воздушной ассоциации (ИАТА) и (или) по специальным тарифам перевозчиков, не предусматривающим включение в стоимость проездного документа риска убытков от возврата проездного документа, и соответственно, возврат денежных средств за неиспользованные проездные документы (невозвратный тариф), могут не подлежать обмену и возврату.

При неявке пассажира (правило NO SHOW) на рейс «из аэропорта вылета» - весь маршрут (в том числе обратный вылет) может быть аннулирован перевозчиком, без восстановления бронирования. То есть, если пассажир опоздал на рейс в страну пребывания, автоматически аннулируется обратный билет пассажира. Существуют ограничения по комбинации чартерной и регулярной перевозки. К примеру, если пассажир приобрел авиабилет из «аэропорта вылета» регулярным рейсом, его возврат в аэропорт Республики Беларусь чартерным рейсом будет не возможен. Во избежание финансовых потерь, при возникновении подобных ситуаций, рекомендуется совершать действия по приобретению авиабилетов для использования части услуг тура только после консультации с авиакомпанией/туристским агентством по месту приобретения тура/туроператором.

Ограничения по весу бесплатно провозимого багажа на каждого пассажира эконом-класса, а также правила перелета беременных женщин устанавливаются каждой авиакомпанией отдельно. Эти ограничения, а также вопросы перевозки специального багажа и животных просим уточнять при приобретении тура, а также в авиакомпаниях. При изменении авиакомпании-перевозчика или типа воздушного судна международной коммерческой авиаперевозки, предельный вес багажа, включенного в авиабилет, может измениться.

Расчетное время авиационного путешествия сообщит командир экипажа воздушного судна. Примерное время перевозки публикуется в открытых публичных источниках информации (сайты перевозчиков, аэропортов, справочные системы Интернет и пр.).

Обращаем Ваше внимание, что за осуществление авиаперевозки ответственность несет авиакомпания. Международные соглашения в области воздушных перевозок и некоторые нормативные акты при определенных условиях ограничивают ответственность авиакомпании или освобождают от нее. По обязательствам авиакомпании, в том числе за задержку вылета рейса, сохранность багажа, CORAL TRAVEL дополнительной ответственности не несет.

Согласно Гражданскому и Воздушному кодексам Республики Беларусь, претензии по качеству авиаперевозки Вы вправе предъявлять к авиакомпании. В случае предъявления такой претензии продавцу Вашего тура, мы окажем содействие в рассмотрении авиакомпанией Ваших законных требований в приоритетном порядке.

Паспорт, визы, пересечение государственной границы Республики Беларусь и страны временного пребывания.

Для использования услуг туристского продукта необходим паспорт с достаточным сроком для пересечения границы страны временного пребывания, соответствие записей действительности, наличие и состояние оттиска печати на соответствующих страницах и фотографии, отсутствие исправлений, подчисток, вырванных или поврежденных страниц.

Контроль содержания паспорта не относится к компетенции туроператора.

В соответствии со ст. 6 Закон Республики Беларусь от 20 сентября 2009 г. № 49-З «О порядке выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь граждан Республики Беларусь»

граждане Республики Беларусь осуществляют выезд из Республики Беларусь и въезд в нее на основании паспорта.

Основные правила пересечения государственной границы Республики Беларусь и основания для отказа в пересечении государственной границы содержатся и регулируются следующими нормативно-правовыми актами:

Закон Республики Беларусь от 20 сентября 2009 г. № 49-З «О порядке выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь граждан Республики Беларусь»;

Указ Президента Республики Беларусь от 17 декабря 2007 г. № 643 «Об упрощении порядка выезда из Республики Беларусь»;

Указ Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь».

Актуальная информация о дополнениях и изменениях в данных документах возможна к получению в профессиональных источниках информации.

Внимательно отнеситесь к правилам оформления выезда за границу несовершеннолетних детей и своевременно оформите необходимые документы. Несовершеннолетний гражданин Республики Беларусь, как правило, выезжает из Республики Беларусь совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.

Если несовершеннолетний ребенок выезжает с одним из родителей (опекунов) должен быть предъявлен документ, подтверждающий их статус родителей (опекунов).

Перечень таких документов:

- документ для выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь законного представителя, в котором имеется отметка о несовершеннолетнем, законным представителем которого является владелец документа (паспорт с записанным ребенком);
- свидетельство о рождении несовершеннолетнего;
- свидетельство об усыновлении (удочерении) или копия решения суда об усыновлении (удочерении) несовершеннолетнего — в случае, если усыновитель не записан в книге записей актов о рождении в качестве родителя усыновленного (удочеренного) им несовершеннолетнего;
- удостоверение на право представления интересов подопечного;
- договор о передаче несовершеннолетнего на воспитание в приемную семью;
- договор об условиях воспитания и обеспечения несовершеннолетнего в детском доме семейного типа;
- копия решения органа опеки и попечительства об установлении опеки или попечительства над несовершеннолетним и назначении гражданина опекуном или попечителем несовершеннолетнего.

Если ребенок следует с одним из родителей, нотариальное разрешение от второго родителя не требуется.

В случае, если несовершеннолетний гражданин Республики Беларусь выезжает из Республики Беларусь без сопровождения или в сопровождении третьего лица, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Беларусь с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. Сопровождающему несовершеннолетнего рекомендуется иметь при себе оригинал Свидетельства о рождении ребенка (Свидетельство об опеке) для предъявления его по требованию компетентных государственных органов.

Письменное согласие родителей на выезд из Республики Беларусь несовершеннолетнего должно быть удостоверено:

- нотариусом либо другим должностным лицом, имеющим право совершать такое нотариальное действие;
- должностным лицом подразделения по гражданству и миграции органа внутренних дел Республики Беларусь по месту жительства законного представителя или несовершеннолетнего;
- компетентным органом или должностным лицом иностранного государства.

При выезде несовершеннолетнего лица без сопровождения или в сопровождении третьего лица, необходима предварительная консультация с авиакомпанией и компетентными государственными органами (реквизиты указаны в настоящем разделе Памятки). В частности, некоторые авиакомпании, предоставляют услугу сопровождения. Выясните все особенности в указанном порядке.

Обратите внимание, если у Вас имеется непогашенная задолженность, получить более подробную информацию о наличии сведений о себе в банке данных о гражданах, право на выезд которых из Республики Беларусь временно ограничено, обратившись в территориальный орган

внутренних дел. Невозможность использования услуг Coral Travel по причинам ограничения выезда из Республики Беларусь не относится к ответственности Coral Travel.

Получить дополнительную информацию по вопросам оформления разрешительных документов и о порядке пересечения госграницы РБ Вы можете в Государственном пограничном комитете Республики Беларусь (<http://gpk.gov.by/border/crossing/>).

Для пересечения государственной границы Испании гражданам Республики Беларусь необходимо наличие действительного паспорта, Шенгенской визы, медицинской страховки на период нахождения в туре, обратного авиабилета. Отсутствие у Вас указанных документов даже при наличии авиабилетов и туристского ваучера не будет давать Вам право на пересечение госграницы, и вы будете депортированы, при этом штрафы компетентных государственных органов и расходы авиакомпании будут возложены на Вас.

Туристические визы продлению не подлежат.

Виза должна быть оформлена Вами заблаговременно, т.е. до даты начала тура и вклеена в Ваш паспорт. Отсутствие визы даже при наличии авиабилетов и туристского ваучера не дает права на пересечение государственной границы Испании. Туристское агентство по месту приобретения тура при заключении договора предоставит Вам информацию о порядке оформления визы.

Граждане Республики Беларусь оформляют визу в Испанию до даты пересечения границы.

Возможный порядок оформления виз Вам обязательно предоставит туристское агентство по месту приобретения тура, либо Вы можете ознакомиться с ним самостоятельно на сайте, coral.by и в официальных источниках информации третьих лиц (Посольства, Генерального консульства Испании, Визового центра).

Обладатели многократных Шенгенских виз должны обратить внимание: на срок действия визы, предельный срок пребывания в странах Шенгенского соглашения согласно данным визы, соответствие сроков действия визы периоду нахождению в Испании.

Для путешествия в Испанию гражданам Республики Беларусь необходимо иметь паспорт, срок действия которого должен составлять не менее 90 дней (3 месяца) со дня окончания предварительно полученной Шенгенской туристической визы.

Необходимо наличие у Вас достаточного количества денежных средств (64,53 евро на в сутки, но не менее 580,77 евро на поездку за человека), так как их отсутствие может явиться основанием для депортации.

Напоминаем, что в соответствии с международными конвенциями компетентные органы иностранного государства вправе отказать во въезде в страну любому лицу с указанием причин или без указания таковых. В случае депортации все связанные с этим расходы турист несет самостоятельно.

Внимание!

Для граждан других стран, не имеющих гражданства Республики Беларусь (в т.ч. СНГ и лиц без гражданства), могут быть установлены специальные правила выезда/въезда из Республики Беларусь/в Республику Беларусь и въезда/выезда в/из Испанию и страны Шенгенского соглашения, а также специальный порядок оформления виз. Нередко такие правила меняются. Просим узнать о них самостоятельно в соответствующих посольствах и консульствах своей страны, Республики Беларусь, страны временного пребывания.

В случаях попытки пересечения Республики Беларусь и страны пребывания без оформленных надлежащим образом документов и виз (в случае обязательного их наличия), Вам может быть предъявлено требование об уплате штрафа со стороны государства, требование о компенсации убытков от авиакомпании и (или) туристского агентства. Обратите внимание, что такие требования могут быть предъявлены, как в дату начала тура (при вылете из РБ), так и на возврате (при прилете в РБ).

Невозможность исполнения услуг Coral Travel по причинам несоблюдения иностранным гражданином или лицом без гражданства правил пересечения границы Республики Беларусь или страны временного пребывания рассматривается, как обстоятельство, препятствующее Coral Travel исполнить услуги по обстоятельствам, не связанным с действием (бездействием) Coral Travel.

Порядок пересечения Государственной границы Республики Беларусь при осуществлении выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь регулируется Законом Республики Беларусь от 20 сентября 2009 г. № 49-З «О порядке выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь граждан Республики Беларусь», Указом Президента Республики Беларусь от 17

декабря 2007 г. № 643 «Об упрощении порядка выезда из Республики Беларусь», Указом Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь».

Таможня.

При следовании через таможенную границу Таможенного союза (Российская Федерация, Республика Беларусь и Казахстан) воздушным транспортом таможенному декларированию не подлежат:

- 1) ввозимые товары, таможенная стоимость которых не превышает 10 000 евро в эквиваленте и (или) общий вес которых не превышает 50 кг;
- 2) ввозимые и вывозимые наличные денежные средства (банкноты, казначейские билеты, монеты, за исключением монет из драгоценных металлов) и (или) дорожные чеки на общую сумму, не превышающую в эквиваленте 10 000 долларов США;
- 3) ввозимые алкогольные напитки в количестве, не превышающем 3 л на одно физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста;
- 4) технические средства, не имеющие функции шифрования.

На таможенную территорию Таможенного союза с освобождением от уплаты таможенных платежей можно ввезти товары для личного пользования табак и табачные изделия: 200 сигарет или 50 сигар (сигарилл) или 250 г табака, либо указанные изделия в ассортименте общим весом не более 250 г, в расчете на одно физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста.

Получить актуальную информацию по вопросам таможенного оформления, а также о перечне товаров, запрещенных к перемещению через границу либо, в отношении, которых требуется заполнение таможенной декларации, возможно на официальном сайте Государственного таможенного комитета Беларуси www.gtk.gov.by и официальном сайте Евразийской экономической комиссии <http://tsouz.ru/>.

Ввоз иностранной валюты в Испанию неограничен (декларация необходима, если сумма превышает 2500 EUR). Разрешен вывоз ввезенной ранее иностранной валюты — в объеме, не превышающем задекларированный на въезде. Лицам старше 18 лет разрешен беспрошпанный ввоз 200 сигарет (или 100 сигарилл/50 сигар/250 грамм резаного табака), 2 л. вина, литра крепких спиртных напитков, предметов и вещей домашнего обихода — в пределах личных потребностей. Ввоз парфюмерных изделий ограничен 50 граммами духов и 0,25 литра туалетной воды.

Радио, видео и фотоаппаратура должна декларироваться. Разрешение на ввоз кинотехники должно быть оформлено в консульском отделе посольства Испании. Запрещен ввоз наркотиков, некоторых медикаментов, оружия, боеприпасов и взрывчатых веществ. Запрещен вывоз исторических ценностей, антиквариата, драгоценностей, оружия и боеприпасов без специального разрешения.

Согласно решению Европейской комиссии, лица, въезжающие в Испанию, не могут иметь в своем багаже продукты питания животного происхождения для личного потребления (мясо и мясные продукты, молоко и молочные продукты). Исключение делается только для детских смесей из порошкового молока в коммерческих упаковках и специальных продуктов, необходимых из медицинских соображений. Остальные продукты питания могут ввозиться в Испанию, если их вес не превышает один килограмм.

Документы, необходимые для использования услуг тура.

Вашими документами для использования услуг тура являются:

1. Туристский ваучер – документ, устанавливающий право лица, указанного в ваучере (туриста) на использование оговоренных в туристском ваучере услуг и подтверждающий факт их оказания. Содержанием ваучера в зависимости от услуг, являющихся содержанием тура, как правило, является: фамилии и имена туристов, их даты рождения, период тура, наименование отеля, его условная категория, тип питания, информация о трансфере. Кроме того, на ваучере имеется упоминание о принимающей стороне, контактные данные принимающей стороны и «горячей линии» туроператора. Туристский ваучер состоит из трех отрывных частей – одну часть необходимо предъявить трансферному gidу, вторую часть – на стойку «Ресепшн» при регистрации проживания в отеле, третья отрывная часть остается у туриста до окончания путешествия.
2. Авиабилеты (маршрутные квитанции) по числу туристов (включая детей). В тексте авиабилета указывается дата, номер и время рейса, а также информация об обратном вылете. Авиабилеты и посадочные талоны необходимо сохранять до конца туристской поездки.

3. Страховой полис на медицинское обслуживание в стране временного пребывания (перечень страховых услуг может быть расширенным и включать «страхование по риску невозможность совершения путешествия», «страхование гражданской ответственности застрахованного лица», см. текст страхового полиса).
4. Действительная виза для посещения Испании, вклеенная в паспорт.

Перечисленные выше документы Вы должны получить до начала тура или в аэропорту вылета (при наличии Вашей договоренности об этом с туристским агентством по месту приобретения тура). Обратите внимание, что информация об иных документах, необходимых для пересечения государственной границы Республики Беларусь и страны временного пребывания, указана в разделе «Паспорт, визы, пересечение государственной границы».

Трансфер, принимающая сторона, гиды.

После прилета в страну временного пребывания и прохождения паспортного контроля не забудьте получить багаж и пройдите вместе с ним на выход из здания аэропорта. Для переноски багажа Вы можете воспользоваться платными услугами соответствующих служб аэропорта. Рекламации по багажу (при их наличии) незамедлительно заявите представителю авиакомпании, осуществлявшей Ваш рейс. В том случае, если процедура розыска багажа затянется, проинформируйте об этом принимающую сторону (контактные данные указаны в туристском ваучере). Это необходимо в целях согласования возможности ожидания трансфера, если такой трансфер предусмотрен условиями тура. На выходе из здания аэропорта Вас будут встречать представители принимающей стороны. В зале прилета или после выхода из здания аэропорта Вас встретит представитель принимающей компании с табличкой, на которой будет указано наименование принимающей стороны.

Принимающие стороны в Испании: OPEN TRAVEL SERVICE (OTS)/CORAL TRAVEL, ODEON DMC SPAIN/CORAL TRAVEL или VIAJES OLYMPIA/CORAL TRAVEL, VIAJES NOVOVIRA. Наименование принимающей стороны по туру указано в ваучере. Предъявите туристский ваучер встречающему гиду или администратору регистрационной стойки, и он подскажет номер Вашего транспортного средства или проводит Вас к нему. Подойдите к транспортному средству, погрузите багаж в специально отведенные места и осуществите посадку в автобус или легковую автомашину (в зависимости от вида трансфера). Порядок размещения в автобусе и погрузки багажа аналогичен вышеуказанному и при обратном трансфере.

Если у Вас групповой трансфер, перевозка группы осуществляется по маршруту «аэропорт-отель», с заездом в отели, в зависимости от места временного проживания туристов трансферной группы, по усмотрению принимающей стороны (гида). Во время следования группового трансферного транспорта допускаются технологические остановки, санитарные стоянки, по усмотрению представителя принимающей компании/гида. Чтобы избежать случайной выгрузки Ваших вещей во время остановок транспорта в отелях по пути следования, настоятельно рекомендуем проследить за выгрузкой из багажного отделения вещей пассажиров, закончивших трансферную перевозку раньше Вас. Если у вас индивидуальный трансфер – перевозка осуществляется по маршруту «аэропорт-отель».

Просим обратить внимание, что бронирование детского кресла на индивидуальном трансфере на всей территории Испании является обязательной услугой.

Наличие гида в трансферном транспорте не является обязательным. Предоставление сопровождающего (гида) во время трансферной перевозки – на усмотрение принимающей стороны.

Если подъезд транспорта непосредственно к отелю невозможен (в случае нехватки транспортного места), перевозка туриста на трансфере будет осуществлена до ближайшей возможной точки.

Внимательно прослушайте информацию, которую гид сообщит по пути следования в отель, задайте интересующие вопросы. Убедительно просим серьезно относиться к информационной встрече в отеле, время которой назначает принимающая сторона. На этой встрече туристы получают сведения об обратном трансфере, регионе, возможных экскурсиях, мерах безопасности, услугах отеля и другую полезную информацию.

Внимание!

На острове Ибица предоставляются услуги только англоговорящего гида.

В каждом отеле (за исключением туров в отели Барселоны, Мадрида и экскурсионных туров) имеется информационный стенд (папка) принимающей стороны, на котором размещается информация об экскурсиях, обратном трансфере, вылете и др. Получить контактную информацию гида и время его посещения отеля можно из материалов на информационном стенде (в папке) принимающей стороны. Месторасположение информационного стенда (папки) в отеле можно уточнить у представителя отеля на «ресепшн». В турах, включающих отели Барселоны, Мадрида и экскурсионные туры, вся информация предоставляется гидом по телефону, указанному в ваучере. По любым возникающим вопросам в ходе тура туристы могут обратиться в офис принимающей стороны по контактным данным, указанным по тексту ваучера; в настоящей Памятке приводятся некоторые контактные телефоны принимающей компании, которые могут быть полезны:

VIAJES OLYMPIA (экскурсионные туры)

Представительство в г. Барселона: Paseo de Gracia, 50, office 1-2 A

Офис принимающей стороны в г. Салоу: Pl. Europa, Edif. Royal, Apto. 101-102, 43840 Salou – Tarragona, Spain

Телефон: + 34 619 721 449 / +34 997 382 863

Телефон горячей линии (Барселона, Мадрид, экскурсионные туры):

Барселона: + 34 620 931 608 / +34 690 023 250 Мадрид: +34 618 526 150

VIAJES NOVOVIRA

Офис принимающей стороны в г. Барселона: с/Diputació, 168, 08011 BARCELONA – SPAIN

Телефон: +34 93 453 92 25

Телефон горячей линии (экскурсионные туры): +34690023253, +34 690 023 250

ODEON DMC SPAIN

Офис принимающей стороны в г. Салоу: C/Bosc Gran s/n Edificio Ontario 43840 Salou, Tarragona, Spain

Телефон: +34 618 369 150

Телефон горячей линии (отели Коста Дорады): + 34 900 907 042

Офис принимающей стороны в г. Ллорет де Мар: C/ Avinguda Rieral, 60, 17310, Lloret de mar (Girona), Spain

Телефон: + 34 872 022 097

Телефон горячей линии (отели Коста Бравы): + 34 900 907 041

VIAJES OLYMPIA

Офис принимающей стороны на Коста Дорада и Коста Бланка в г. Салоу: C/Terrer 2, Edificio Cancun, bajos, 43840 Salou (Tarragona):

Телефон: + 34 977 385 701 / 902 116 718

Телефон горячей линии Коста Дорада и Коста Бланка: + +34 977 385 701

Офис принимающей стороны на Коста Дель Соль в г. Малага: C/ Capitulaciones 38, Ed. Eurocenter Of. 7-C

29620 Torremolinos (Malaga):

Телефон: +34 902 546 548

Телефон горячей линии: +34 660 474 440

OPEN TRAVEL SERVICE (OTS)

Офис принимающей стороны на острове Тенерифе в Плая де Лас Америкас: MTS GLOBE – Tenerife Centro Comercial Columbus Playa, Avenida Santiago Puig nº 6 Local nº 8 to 11, ES-38660 Playa de Las Américas – Tenerife –Islas Canarias

Телефон: +34 922 787 784

Телефон горячей линии: + 34 609 531 967

Офис принимающей стороны на острове Майорка в г. Пальма де Майорка: Calle Fluvia 1, 1st Floor Left
ES-07009 Palma De Mallorca
Телефон: +34 871 170 500
Телефон горячей линии: +34 664 405 219

Офис принимающей стороны на острове Ибица: Las Terrazas de Botafoch, 39, Local 1-3, 07800 Ibiza
Телефон: +34 971 316 750
Телефон горячей линии: +34 676 599 137 (Только экстренные вызовы)
Время работы офиса:
Понедельник – Пятница с 09:00 до 18:00
Суббота с 9:00 до 13:00 (с Мая по Октябрь)
Воскресенье – выходной

Внимание!

Не позднее, чем за один день до окончания тура ознакомьтесь с информационным стендом принимающей стороны (данные указаны по тексту ваучера) в Вашем отеле на предмет выяснения информации о времени трансфера, дате и часе обратного вылета. Ряд отелей предоставляет сервис по доставке факс-сообщений принимающей стороны о времени трансфера непосредственно в номер. В том случае, если вы не обнаружили необходимой информации накануне дня вылета или информация непонятна - незамедлительно свяжитесь с офисом принимающей стороны (необходимые реквизиты указаны по тексту туристского ваучера). Обращаем внимание, что если в пакет туристских услуг туристского продукта не входит услуга «наземный трансфер в стране временного пребывания» или Вами приобретена отдельная услуга авиаперевозки, извещение об изменениях в полетных данных осуществляется исключительно в адрес туристского агентства по месту приобретения тура или услуги авиаперевозки. Информации о Ваших полетных данных и возможных изменениях в ней в распоряжении принимающей стороны может не быть. Настоятельно рекомендуем выяснить всю информацию о времени вылета не ранее, чем за сутки до планового времени вылета в туристском агентстве по месту приобретения услуги.

В день отъезда заблаговременно произведите расчеты в отеле, доставьте багаж до дверей выхода из главного здания отеля (помощь в этом окажет персонал отеля по звонку на «ресепшн»), услуга может быть платной), ожидайте прибытие трансферного транспорта. Не оставляйте свой багаж без присмотра; используйте специальные комнаты хранения багажа во избежание случайной погрузки Ваших вещей в транспорт, не предназначенный для вашей доставки в аэропорт.

Время выезда из отеля определяется принимающей стороной с учетом маршрута перевозки и необходимости своевременного прибытия в аэропорт для прохождения регистрации на рейс, служб безопасности, таможенного и паспортного контроля. При отсутствии трансферного транспорта в назначенное время необходимо связаться с офисом принимающей компании (контактные данные указаны по тексту туристского ваучера).

Обратный трансфер будет осуществлен от отеля до площади здания аэропорта. Маршрут группового трансфера предполагает заезд в отели в зависимости от места временного проживания туристов трансферной группы, по усмотрению принимающей стороны/гида. Во время следования группового трансферного транспорта допускаются технологические остановки, санитарные стоянки, по усмотрению принимающей стороны/гида.

После выхода из транспортного средства получите багаж, пройдите вместе с ним в здание аэропорта, подойдите к стойке регистрации Вашего рейса, предъявите авиабилеты, паспорта и получите посадочный талон. Регистрация пассажиров бизнес-класса, как правило производится на отдельной стойке (по усмотрению авиакомпании и администрации аэропорта).

Размещение в отеле.

В день приезда, расселение в номер осуществляется после 14:00, в некоторых отелях после 12:00, если у Вас не заказана и оплачена специальная платная услуга Туроператора «Ранний заезд». Обращаем внимание, что предоставление номеров, соответствующих указанным в ваучере характеристикам, является прерогативой администрации отеля. Как у любого гостя отеля, у Вас имеется возможность ознакомиться с предоставленным номером, его оборудованием и обратиться с вопросами (при их наличии) к службе администрации отеля («ресепшн»).

С 1 ноября 2012 года введен налог на пребывание в туристических учреждениях **Каталонии**. В соответствии с положениями нового закона, по истечении срока пребывания лицо, осуществившее данное пребывание, обязано уплатить вышеуказанный сбор учреждению (отелю и т.п.), которое в свою очередь должно выставить соответствующий счет-фактуру или аналогичный документ. Туристы должны оплатить данный сбор непосредственно на ресепшн отеля/апартаментов и т.д. (в том числе если такое пребывание входит в составе тура).

Максимальный размер налога - не более семи ночей с человека.

Налоговые тарифы:	Барселона	Др. районы Каталонии
Отель 5* и круизные суда	2,25 евро	2,25 евро
Отель 4*	1,10 евро	0,90 евро
Отель 3*	0,65 евро	0,45 евро
Др. категории отелей, апартаменты, кемпинги, сельские гостевые дома	0,65 евро	0,45 евро

Освобождаются от уплаты налога следующие категории туристов:

- туристы, прибывшие по государственным социальным программам стран, входящих в ЕС (требуется документальное подтверждение);
- лица не старше 15 лет.

С 01 января 2018 взимается налог на пребывание в туристических учреждениях **на Балеарских островах (Майорка, Ибица, Менорка и Форментера)**. Туристы должны оплатить данный сбор непосредственно на ресепшн отеля/апартаментов и т.д. ((в том числе, если такое пребывание входит в состав экскурсионного тура).

При проживании с 01 ноября по 30 апреля налог оплачивается со скидкой 75%

При проживании более 9 дней в одном отеле/апартаментах, предоставляется скидка 50% с 9-го дня пребывания. Туристический налог не распространяется на детей до 16 лет.

Налоговые тарифы:	Стоимость в евро за день, на человека + 10% НДС
Отели 4* superior, 5* и 5*deluxe Апартаменты 4* и 4* superior	4 евро
Отели 3* superior и 4* Апартаменты 3* superior	3 евро
Отели 1*, 2* и 3* Апартаменты 1*, 2* и 3*	2 евро
Другие категории отелей, кемпинги, сельские гостевые дома и другие учреждения для проживания	2 евро
Круизные лайнеры	2 евро

* возможны изменения в сумме налога в зависимости от сезона (с 1 мая по 31 октября, в высокий сезон), (с 01 ноября по 30 апреля, низкий сезон)

** Городская администрация Балеарских Островов оставляет за собой право менять стоимость оплачиваемых налогов и условия их оплаты.

Категория номера в отеле указана по тексту туристского ваучера; содержание специальных туристских терминов обязано предоставить туристское агентство по месту приобретения тура. Вместе с тем, предлагаем ознакомиться с основными терминами, которые могут быть указаны по тексту туристского ваучера.

STD – комната (номер) для проживания туристов, оборудованная по определенному отелем стандарту. Как правило, большая часть номерного фонда отелей состоит из стандартных номеров.

SNG – размещение одного человека в стандартном номере (STD) (предоставляется одна кровать, допускается наличие в номере двух кроватей).

DBL – размещение двух человек в стандартном номере (STD) (предоставляется одна большая двуспальная кровать или две односпальные, в зависимости от концепции отеля). Некоторые отели допускают размещение в стандартном двухместном номере дополнительных гостей взрослых или несовершеннолетних детей (+1 или +2, 3 ADL и т.п.). В зависимости от концепции проживания в отеле им может быть предоставлено дополнительное спальное место или кровать.

Для более комфортного размещения группы туристов (три человека и более) некоторые отели предоставляют к бронированию специальные типы номеров – FAMILY, SUITE (или иные разновидности). Такие номера могут иметь большую площадь, чем стандартный номер.

Допустимое количество гостей в каждом типе номера определяется администрацией отеля; возможны специальные подтверждения размещения определенного количества гостей в номере при бронировании, даже если общая концепция отеля о возможности размещения гостей в номере ограничивает их количество.

ADL – взрослый (в основном от 12 лет).

CHD – ребенок (в основном от 2 до 12 лет).

RON – размещение туриста в любом здании отеля (комплекса зданий отеля) и (или) предоставление номера без уточнения его характеристик из номерного фонда отеля по усмотрению администрации.

Правило RON применяется к номеру любой категории, забронированному без привязки к конкретному зданию отеля или дополнительно не конкретизированному при подтверждении бронирования. В данном случае номер предоставляется администрацией отеля в любом здании отеля с конкретным местом расположения по ее усмотрению.

SEA VIEW – «вид на море». Подразумеваются номера, обращенные к морю, однако они вовсе необязательно имеют открытый пространственный вид на море.

FORTUNA – особая система реализации туров по специальной цене, которая предполагает размещение туриста в отелях определенной условной категории с установленной концепцией питания. Наименование отеля определенной туристским ваучером категории и курортный регион, в котором расположен отель, будет доведен до сведения туриста представителем принимающей стороны по прибытии в аэропорт страны отдыха. Если ваш тур организован по системе FORTUNA, это будет отдельно указано в тексте ваучера.

Правила нахождения в отеле.

Необходимо соблюдать общепринятые нормы морали и этики поведения в отеле. Специальные правила поведения в отеле обычно прописаны в информационных материалах, имеющих в каждом номере (брошюры, буклеты). Аналогичная информация может быть также размещена в памятке гостя, выдаваемой администрацией отеля при регистрации проживания или на внутриотельном телевизионном канале.

Внимание!

Администрация отеля вправе отказать в приеме или выселить туриста из отеля на следующих основаниях (перечень не является исчерпывающим):

- предпринимательская деятельность на территории отеля, связанная с получением дохода от источников в стране временного пребывания;
- хулиганские действия (оскорбление гостей и сотрудников отеля; выброс мусора из окна номера; драка на территории отеля; угроза безопасности гостям отеля и пр.);
- систематическое нарушение правил отеля (вынос оборудования номера за его пределы; нарушение правил безопасности проживания в номере; нарушение правил безопасности купания в бассейне или в море и пр.);
- нарушение норм общественного проживания, препятствующее иным гостям отеля осуществлять отдых;
- невозможности пребывания гостя в месте общественного проживания по объективным причинам.

В случае выселения туриста из отеля по вышеуказанным причинам, принимающая сторона приложит усилия для организации продолжения отдыха туристов в альтернативном месте проживания. Условия проживания в альтернативном отеле могут отличаться от забронированных услуг. При невозможности организации дальнейшего продолжения тура выселенного туриста, а равно в случае отказа туриста от предложенного альтернативного способа продолжения тура, тур подлежит прекращению по причине действий туриста без компенсации стоимости оплаченного тура и затрат на приобретение возвратных билетов. По решению компетентных органов турист в случае грубого нарушения правил проживания в отеле может быть депортирован из страны временного пребывания.

Настоятельно просим ознакомиться на месте с условиями пользования мини-баром, спортивным инвентарем, бассейном, сауной, пляжем, полотенцами, правилами посещения ресторанов и баров, проката машин, лодок, другими услугами отеля и придерживаться установленных в отеле правил.

Обращаем Ваше внимание на то, что режим работы сервисных служб средств размещения (рестораны, бары, бассейн и пр.) и меню концепции питания (напитков) устанавливается администрацией отеля. Туроператор не может гарантировать наличие указанного в каталоге услуг гостиницы спортивного инвентаря или оборудования именно в тот момент, когда Вы пожелаете им воспользоваться. При большом спросе может оказаться, что спортивный инвентарь или оборудование уже заняты другим туристом. Ознакомьтесь с установленным порядком на этот счет в средстве проживания и это поможет правильно спланировать свой отдых.

В случае утери ключа, необходимо поставить в известность администрацию отеля. В некоторых отелях практикуется взимание депозита за ключ, также администрация отеля вправе требовать компенсации его стоимости (выясните данные условия у гида или сотрудников отеля).

Драгоценности, деньги, документы рекомендуем хранить в сейфе, который в зависимости от концепции может находиться в номере или быть размещенным при службе регистрации отеля. В случае хищения вещей и ценностей Вы вправе обратиться в полицию. Доказательством факта хищения и виновности обвиняемого в нем лиц

является документ компетентного государственного органа страны временного пребывания. Безусловную сохранность материальных ценностей и возмещение ущерба обеспечивает только наличие соответствующего договора хранения, заключенного между туристом и хранителем. Альтернативным вариантом может являться договор страхования по риску «хищение материальных ценностей», заключенный между вами и страховой компанией.

Расчетный час в большинстве отелей – 10:00 часов местного времени. В день выезда к 10:00 часам необходимо освободить свой номер и оплатить дополнительные услуги: телефонные переговоры, мини-бар (если он платный), заказ питания и напитков в номер, массаж и другие дополнительные услуги.

Свой багаж вы можете оставить в комнате хранения отеля (при наличии) и оставаться на территории до приезда трансферного транспорта. Некоторые отели допускают использование инфраструктуры отеля после расчетного часа. Если Вы не сдали номер до 10:00 часов, его стоимость оплачивается вами самостоятельно, отель вправе предъявить счет за следующие сутки. Ранний выезд из отеля (до 10:00 часов), позднее заселение в отель (в течение первых оплаченных суток проживания в отеле до 10:00 часов) не компенсируется, почасовой перерасчет не осуществляется.

Внимание!

Под оплаченными сутками проживания в отеле (ином средстве проживания) понимается временной интервал с 14:00 часов первых суток проживания в отеле (в некоторых отелях с 12:00) до 10:00 часов следующих суток. Вне зависимости от времени фактического прибытия в отель, плата проживания в отеле за первые сутки тура или заключительные сутки отелем взимается в полном объеме, и отель не делает какого-либо перерасчета стоимости проживания при заселении (или выезде) туристов в пределах временного интервала первых (или заключительных) оплаченных (или забронированных) суток проживания, почасовой перерасчет не осуществляется.

Питание.

Существуют следующие варианты системы питания при размещении в отеле:

ВВ (Bed&Breakfast) – система питания, предполагающая завтраки. Это может быть шведский стол, буфет или континентальный завтрак.

НВ (Half Board) – «полупансион», система двухразового питания. Обычно это завтрак и ужин, но в некоторых гостиницах может быть завтрак и обед. Напитки за обедом/ужином обычно в стоимость не входят.

FB (Full Board) – «полный пансион», система трехразового питания (завтрак, обед и ужин). Напитки за обедом и ужином обычно в стоимость не входят.

ALL, ALL INCLUSIVE, ULTRA ALL INCLUSIVE – «все включено», система, включающая в себя не только трехразовое питание, но и дополнительные услуги, такие как: легкий завтрак, закуски, легкий ужин и т.п. Напитки входят в стоимость. Иногда в стоимость входят только напитки местного производства, а иностранные подаются за дополнительную плату.

При таких вариантах питания, как «полупансион» (НВ), «полный пансион» (FB) и «все включено» (All Inclusive, Ultra All Inclusive) услуга, как правило, начинает действовать в день прибытия с предоставления ужина, и заканчивается завтраком. В случае прибытия в ночные часы ужин не

предоставляется. Для посещения ресторанов системы «А'ля карт» требуется предварительное резервирование мест или дополнительная оплата (включая многие отели с системой питания «все включено»). Меню и ассортимент системы питания и напитков определяется администрацией отеля. В каждом отеле могут быть свои правила, нюансы рекомендуем уточнить у гида или служащих отеля. Для питья рекомендуем использовать бутилированную воду, которую можно приобрести в магазинах и барах отеля (при системе питания «все включено» в некоторых отелях возможно получение питьевой воды в бутылке в баре отеля). Не допускается приносить в ресторан отеля собственные напитки. Как правило, не разрешено выносить за пределы ресторана продукты, взятые со шведского стола.

Особенности экскурсионных туров.

Если Вами в Республике Беларусь приобретен экскурсионный тур в Испанию, просим обратить внимание на нижеследующую информацию:

- По прилету в Испанию, после прохождения паспортного контроля и получения багажа, Вам необходимо подойти к гиду с табличкой VIAJES OLYMPIA/ CORAL TRAVEL или VIAJES NOVOVIRA (название принимающей компании и её контактные данные указаны в ваучере. Гид направит Вас в автобус).

- Не опаздывайте на посадку в автобус в начале и во время экскурсионного тура. Места в автобусе распределяются гидом на месте.

Для Вашего комфорта и спокойствия возьмите с собой в салон автобуса лекарства, которые Вы обычно употребляете при простудных, хронических и иных заболеваниях, так как лекарства в Европе отличаются от отечественных, и приобрести их возможно не всегда.

Категорически запрещается курить в автобусе; курение возможно только во время санитарных остановок, которые осуществляются при длительных переездах каждые 3–4 часа. Запрещено употребление крепких спиртных напитков. Также запрещается ходить по салону во время движения автобуса. Прием пищи и горячих напитков возможен только на остановках по специальному разрешению сопровождающего группы или водителя.

В ходе экскурсии, в период остановок приходите вовремя к назначенному гидом месту.

Не оставляйте в экскурсионном автобусе деньги, ценные и личные вещи и принадлежности - водитель не несет за них ответственности. По окончании экскурсии не забывайте забирать свои вещи из автобуса.

- О месте и времени сбора на экскурсии гид сообщает на месте дополнительно, а также помогает сориентироваться, как лучше добраться до места сбора

- Некоторые туры включают в себя перелет бюджетными авиалиниями (условия перелета и максимальный вес багажа уточняйте заранее) или ночной переезд в 4-х или 6-ти местных (раздельных для мужчин и женщин) купе.

Все наши туры с пометкой «эконом» не включают входные билеты в музеи/монументы и отдельные экскурсии. При желании и при наличии входных билетов на конкретную дату их можно будет приобрести у гида.

- В любом экскурсионном туре возможны незначительные изменения в программе экскурсионного тура, либо в последовательности и времени проведения экскурсий.

- В случае возникновения любой проблемы, связанной с Вашим пребыванием на территории Испании (трансфер, размещение в гостинице, недостатки по обслуживанию в отеле, экскурсионное обслуживание и т.п.), просим немедленно связаться с представителем принимающей компании.

Экскурсии.

Наши партнеры предлагают интересные экскурсионные программы, с которыми вы имеете возможность ознакомиться на сайтах coral.ru, coral.by. График проведения экскурсий и их стоимость сообщит гид при проведении информационного часа в отеле. В любое время Вы имеете возможность выяснить информацию об экскурсиях, обратившись по контактными данным принимающей стороны, указанным в туристском ваучере. Внимательно ознакомьтесь с правилами проведения экскурсий и выясните порядок отказа от оплаченных или заказанных экскурсий. Приобретение экскурсионных услуг на территории страны временного пребывания является самостоятельной гражданско-правовой сделкой.

Как правило, экскурсии, реализуемые по акциям, не предусматривают возврат стоимости в случае отказа от экскурсии. Специальные условия отказа обычно применяются, если экскурсия планируется к исполнению с использованием воздушного и водного транспорта. Другие местные

компании также предлагают разнообразные варианты проведения досуга, нередко по более низкой цене. Зачастую экономия достигается за счет отсутствия кондиционера и плохо оборудованного транспорта, непрофессиональных водителей и гидов, отсутствия страхования, русскоговорящего гида и т.д. Такие компании могут не иметь лицензии на осуществление данной деятельности. Приобретение экскурсионных услуг на территории Испании является самостоятельной гражданско-правовой сделкой. Выясните все связанные с экскурсией детали до ее оплаты.

В случае возникновения любой проблемы, связанной с Вашим пребыванием на территории Испании (трансфер, размещение в гостинице, недостатки по обслуживанию в отеле, экскурсионное обслуживание и т.п.), просим немедленно связаться с представителем принимающей компании.

Страхование на период исполнения туристского продукта, медико-транспортное обслуживание, предоставляемое страховой компанией.

Путешествующий должен заблаговременно узнать о профилактических мерах защиты от инфекций, прививках, а также о других профилактических мерах. Желательна консультация лечащего врача по вопросам риска для здоровья. Настоятельно рекомендуем ознакомиться до путешествия с информацией о ситуации с особо опасными инфекционными заболеваниями в стране временного пребывания.

В случае отсутствия у туриста страхового полиса, расходы на оказание медицинской помощи, в том числе в экстренной и неотложной формах (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Республику Беларусь), за пределами территории Республики Беларусь несет сам гражданин Республики Беларусь или лица, заинтересованные в оказании медицинской помощи гражданину Республики Беларусь за пределами территории Республики Беларусь, в том числе лица, пригласившие гражданина Республики Беларусь, а расходы на возвращение тела (останков) в Республику Беларусь несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков) в Республики Беларусь.

Мы позаботились, чтобы при использовании туристского продукта, на период пребывания за рубежом, Вы были обеспечены страховым полисом, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - медицинская помощь в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания), и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (далее - возвращение тела (останков) в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь и страны временного пребывания.

Страховой полис, предоставляемый застрахованному туристу в комплекте сопроводительных документов тура, содержит информацию об условиях страхования, к полису прилагаются правила (условия) страхования, по тексту полиса содержится информация о реквизитах страховщика (страховой компании) и лицах, привлеченных ею для оказания услуг вне территории Республики Беларусь. По указанному страховому полису страховая компания гарантирует предоставление в стране временного пребывания медицинских услуг и/или оплату расходов по оказанию медицинской помощи на условиях правил (условий) страхования. Страхование жизни, в том числе в пользу третьих лиц, не входит в пакет услуг, предоставляемых страховой компанией.

При наступлении страхового случая в обязательном порядке необходимо позвонить по контактному телефону, указанному непосредственно в страховом полисе. Страховая компания назначит врача и предоставит полную информацию о порядке лечения или использования услуг полиса. Если у Вас нет при себе страхового полиса или доступ к нему затруднен, незамедлительно свяжитесь с туристским агентством по месту приобретения тура/принимающей компанией и информируйте их о возникшей проблеме.

Сфотографируйте Ваш страховой полис на мобильный телефон или иное цифровое устройство, которое обычно Вы имеете при себе. Это поможет получить оперативный доступ к номеру страхового полиса, контактными данными страховой компании и ее ассистанса в стране временного пребывания.

Внимание!

Существуют ограничения по расходам, не покрываемым страховщиком, например, не покрываются расходы, связанные с особо опасными инфекциями (натуральная оспа, чума, сибирская язва, холера и т.п.); с заболеваниями, которые могут быть предотвращены заблаговременной вакцинацией; с проведением пластических операций: расходы, связанные с беременностью; с венерическими заболеваниями и заболеваниями, передающимися половым путем; с хроническими заболеваниями или их обострением. В страховой помощи будет отказано, если страховой случай произошёл с лицом, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсикологического опьянения. Полный перечень расходов, не возмещаемых или частично возмещаемых страховой компанией, а также случаи и риски, не относящиеся к числу застрахованных, указаны по тексту страхового полиса и страховых правил (условий), приложенных к нему.

При планировании отдыха, связанного с активными видами спорта/подвижными играми и (или) источниками повышенной опасности, рекомендуем произвести дополнительное добровольное страхование, используя сервис Coral Travel по дополнительному страхованию или в любой из страховых компаний на риск, покрывающий активный спорт/подвижные игры, профессиональный или любительский спорт. Также многие страховые компании предлагают сервис страхования жизни.

В целях минимизации расходов, которые могут возникнуть вследствие непредвиденной отмены/изменения сроков поездки по независящим от туристов причинам (внезапная госпитализация, отказ в выдаче визы, другие обстоятельства), настоятельно рекомендуется произвести добровольное страхование от невыезда.

В разделе «Полезная информация» сайта www.coral.by вы можете получить дополнительную более подробную информацию по услуге «Страхование».

Рекламации.

При наличии рекламаций мы настоятельно рекомендуем в первую очередь связаться по телефону с гидом или офисом принимающей стороны по телефону «горячей линии». Желательно составление протокола по недостаткам с участием гида и представителя администрации отеля. В случае неудовлетворения претензии на месте, Вы вправе в течение 20 дней с даты окончания тура направить письменную претензию в адрес туристского агентства по месту приобретения тура.

Полезные советы.

Перед началом путешествия снимите фотокопию с Вашего загранпаспорта и прочих документов, удостоверяющих Вашу личность (водительских прав и др.), авиабилетов, туристского ваучера, медицинской страховки. В случае утраты документов, это простое действие сможет сэкономить время на восстановлении документов. В случае утраты паспорта и документов тура - незамедлительно информируйте об этом принимающую компанию для консультаций по возникшей проблеме. Если проблема не может быть решена на месте, сообщите любым способом связи об этом по месту приобретения тура.

Разница с Беларусью во времени: по всей Испании отстает летом на 1 час, зимой - на 2 часа; на Канарских островах – на 2 и 3 часа, соответственно.

Официальный язык — испанский. В некоторых регионах также официальными являются местные языки: каталонский, баскский и т.п. В отелях, ресторанах и курортных городах понимают немецкий, английский, французский. Подавляющее большинство населения - католики.

Деньги. Денежная единица — евро. Время работы банков в рабочие дни с 09.00 до 14.00 часов, в субботу с 09.00 до 12.00 часов. На главных улицах крупные банки открыты круглосуточно. Обменные пункты есть в аэропортах, крупных отелях и на курортах (иногда работают круглосуточно). В обменных пунктах может быть указан курс без комиссионных, которые возьмут сверху. Развита сеть банкоматов, принимаются кредитные карты: Visa, American Express, Master Card и другие.

Транспорт. В Испании очень хорошо развит общественный транспорт: автобусное и железнодорожное сообщение позволяет легко и недорого добраться до нужного места. Автобусы-экспрессы ездят быстрее, чем междугородние поезда, и стоимость билета в них заметно ниже. Электрички — достойные конкуренты автобусам, дешевле почти в два раза. В Барселоне можно купить карту T-1, действительную на 10 поездок на автобусе и электричке, карту T-2 — на метро и электричке. Такси — около 1 евро за км, вызывается по телефону или останавливается на улице, если Вы поднимаете руку.

Связь материковой части с островами обеспечивают пассажирские суда, а также местные авиакомпании.

Аренда автомобиля. В любом аэропорту, на крупных вокзалах и прокатных фирмах можно оформить аренду автомобиля. Основные условия — наличие международных водительских прав, возраст старше 21 года, водительский стаж не менее одного года. Цены зависят от страховки, марки, срока проката (от 35 евро в день). Необходим залог в размере от 100 до 1750 евро. При оплате кредитной картой залог иногда блокируется на карте. В стоимость аренды входит страховка (иногда неполная), но не входит бензин, поэтому если машина была с полным баком, также она должна быть и возвращена.

Связь. Для телефонных переговоров удобно использовать карточки, которые продаются в магазинах и киосках (Tabaco). С 22.00 до 06.00 часов, а также в праздничные дни действует льготный тариф. Позвонить из Беларуси в Испанию 8–10–34 + код города (без "0") + номер абонента; из Испании в Беларусь 00375 + код города + номер абонента. Главные почтамты работают круглосуточно.

Напряжение в сети 220 Вт, розетки — "евростандарт", в некоторых населённых пунктах - 125 или 110 Вольт.

Кухня. Испания славится своей кухней. В ней часто применяется тушение в красном вине или белом вине, жарка на гриле, запекание с овечьим сыром. Среди наиболее оригинальных блюд — супы "Эскуделья" мясной фасолево-овощной и "Гаспачо" холодный крем-суп из сочных томатов со свежими овощами, уха из морского черта, "Паэлья" — рис с морепродуктами, а также ветчина "Хамон" — сыровяленая свинина, "Тапас" — небольшие закуски. Испания считается родиной коктейля "Пинаколада", который можно купить готовым в небольших стеклянных бутылочках в супермаркете, славится винами ("Риоха", "Херес"), ликерами ("Испанский бренди"), есть и сладкая водка "Орухо". Пиво дешевое и некрепкое, подается к закускам.

Магазины, как правило, открыты в рабочие дни с 09.00 до 13.00 и с 16.00 до 20.00, в субботу до 12.00 часов. С 13.00 до 16.00 — сиеста. Покупки лучше делать в крупных городах — Мадриде, Барселоне, Малаге. Самая крупная сеть универмагов в Испании — El Corte Ingles, где можно купить, все что угодно. Товары в Испании очень хорошего качества, но покупать лучше в небольших магазинах, там дешевле. Возврат Tax Free производится при выезде из страны при покупке товаров на сумму свыше 180 евро, при предъявлении на таможне оформленного чека.

Сувениры: веера, изделия из толедской стали (кинжалы, ножи), майолика, кастаньеты, фигурки в национальных костюмах.

Чаевые: по желанию в размере 5–10% от стоимости услуг в отелях, ресторанах, при оплате услуг таксистов, гидов. Оплата чаевых не обязательна, но это считается признаком хорошего тона.

Особенности пребывания в стране, личная безопасность, сохранность здоровья и имущества туристов.

Английский язык, на котором в основном говорят русские туристы, не очень распространен в Испании, поэтому русско-испанский разговорник Вам не помешает. В Испании нет частных пляжей, все они — муниципальная собственность. Пользование пляжем бесплатно, но прокат лежаков и зонтов оплачивается. В Испании есть понятие "сиеста", когда вся Испания отдыхает. Категории ресторанов и кафе определяются количеством вилок на вывеске (во время сиесты можно заказать дешевый комплексный обед — "Menu del dia"). Свой гардероб следует формировать исходя из климатических условий того региона, куда Вы направляетесь, и естественно с учетом Ваших привычек. Даже в летние месяцы в период пребывания на континенте, на Балеарских и Канарских островах не помешает легкий свитер, пиджак, кардиган, или ветровка. Будьте внимательны: в Испании действует закон, запрещающий курение табака в общественных местах, за исключением специально отведенных (обозначены табличкой "ESTÁ PERMITIDO FUMAR"). Курение на открытом воздухе разрешено. За курение вне специальных зон, организованных в публичных местах, на Вас может быть наложен штраф.

Аптечка. Тем, кто принимает лекарства, рекомендуем обязательно взять их с собой. Сформируйте аптечку первой помощи, которая поможет Вам при легких недомоганиях, сэкономит время на поиски лекарственных средств и избавит от проблем общения на иностранном языке. Кроме того, многие лекарства имеют за рубежом другие наименования.

Меры предосторожности.

Соблюдайте правила личной гигиены. Рекомендуется воздерживаться от употребления некипяченой воды, фруктов, неочищенных перед употреблением, пищевого льда.

Будьте внимательны и бдительны во время путешествия, так как туристские центры во всех странах привлекают внимание мошенников и карманных воров. Деньги и документы храните так, чтобы они не стали их добычей. К числу мест повышенной опасности относятся вокзалы, автозаправочные станции, рынки. Соблюдайте осторожность и не оставляйте вещи без присмотра (своего или доверенного лица), особенно в общественном транспорте и при трансфере. Покидая автобус на остановках, в том числе во время экскурсий, не оставляйте в нем ручную кладь, особенно ценные вещи и деньги. Ответственность за сохранность ручной клади лежит на пассажире. Не пользуйтесь услугами контор по прокату машин, если их хозяева из арабских стран — возможно мошенничество. Не останавливайтесь на дороге, даже если встретите голосующих граждан — в Испании это не принято.

Консульская служба Посольства Республики Беларусь в Королевстве Испания.

Адрес: calle Caleruega, 81, 2A, 28033, Madrid

Прием посетителей: понедельник (с 09.00 до 12.30), среда (с 14.00 до 17.30), пятница (с 09.00 до 12.30).

Консультации по телефону: +34 917128323: понедельник, вторник, четверг, пятница (с 15.00 до 17.00), среда (с 10.00 до 12.00).

Телефон для экстренной связи в нерабочие часы и выходные дни: +34 645577379

Электронная почта: spain.consul@mfa.gov.by

Сайт: <http://spain.mfa.gov.by>

Экстренные телефоны

112 – европейская служба экстренной помощи.

091 – полиция, скорая помощь, пожарные

080 – пожарные (Мадрид, Барселона)

92 – полиция при дорожно-транспортных происшествиях (в городе)

Обычаи и порядки. Как гость Вы должны уважать и проявлять терпимость к обычаям страны, в которую прибыли. Чтобы избежать нежелательных инцидентов, рекомендуется считаться с образом жизни местного населения; проявлять дружелюбие, быть терпеливым, не грубить, не повышать голоса, не унижать достоинства местного населения; уважать местные обычаи и традиции, не проявлять высокомерия и пренебрежения к местной культуре, а также не допускать оскорбительных высказываний по отношению к гражданам и руководителям страны пребывания; не появляться в общественных местах или на улице в нетрезвом виде, равно как употреблять алкогольные напитки в местах, не отведенных для этих целей.

Дополнительная информация о подготовке к поездке и о том, как вести себя за рубежом, содержится в информационных материалах Министерства иностранных дел Республики Беларусь (www.mfa.gov.by).

Благодарим за выбор туристского продукта Coral Travel, желаем приятного отдыха!