

Памятка туриста по Испании

Перед выездом в аэропорт

1. Проверьте наличие следующих документов:
 - заграничный паспорт с действующей визой;
 - ваучер;
 - страховой полис;
 - авиабилет;
 - при необходимости нотариально оформленное согласие на выезд ребенка в соответствии со ст. 20 Федерального закона "О порядке выезда из Российской Федерации и порядке въезда в Российскую Федерацию" и свидетельство о рождении.

Рекомендуем взять с собой ксерокопии заграничного и российского паспортов, свидетельства о рождении ребенка, если летите вместе с ребенком.

Загляните в ваш авиабилет и проверьте аэропорт и время вылета.

По приезде в аэропорт:

1. Сверьте информацию о вашем рейсе на информационном табло и пройдите к стойкам регистрации, номера которых указаны на табло. При прохождении регистрации предъявите заграничный паспорт и билет.
2. Сдайте багаж на стойке регистрации.
3. Получите посадочный талон. Обратите внимание на номер выхода и время для посадки на борт самолета (в посадочном талоне выход обозначается словом GATE, время - TIME).
4. После прохождения регистрации и объявления о начале посадки необходимо пройти в соответствующие зоны для международных рейсов.

Пассажиры международных рейсов проходят таможенный, паспортный контроль, а также контроль безопасности, после чего ожидают вылета рейса в стерильной зоне галереи международных воздушных линий. При прохождении контролей предъявляются заграничный паспорт и посадочный талон.

При перевозке животных или растений, необходимо пройти фитоконтроль / ветеринарный контроль.

Правила проведения предполетного и послеполетного досмотров

В соответствии с Приложением №1 Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров, утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 25 июля 2007 г.

№104 **запрещено провозить** на борту воздушного судна пассажирами в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующих опасные вещества и предметы:

взрывчатые вещества; средства взрывания и предметы, ими начиненные; сжатые и сжиженные газы; легковоспламеняющиеся жидкости; воспламеняющиеся твердые вещества; окисляющие вещества и органические перекиси; токсичные вещества; радиоактивные материалы; едкие и коррозирующие вещества; ядовитые и отравляющие вещества; оружие.

Жидкости в контейнерах ёмкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если ёмкость заполнена лишь частично. Исключение по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности.

Время полета

Москва-Барселона около 4 часов, Москва-Пальма-де-Майорка около 4,5 часов, Москва-Малага около 5 часов, Москва-Тенерифе около 7 часов.

По прибытии в аэропорт Барселоны, Тенерифе, Майорки

По прибытии в аэропорт Барселоны, Тенерифе, Майорки сразу проходите на паспортный контроль. Далее следуйте пошаговой инструкции:

1. Пройдите паспортный контроль (предъявляется заграничный паспорт, виза).

2. Получите свой багаж. На мониторах над лентами для багажа указан тот рейс, багаж с которого будет выдаваться на данной ленте.
3. Пройдите в зону прилета, где вас встретит представитель TEZ TOUR, одетый в форму TEZ TOUR (желтую рубашку с синим галстуком, синие брюки/юбку), и с папкой TEZ TOUR. Гид в аэропорту Майорки встречает туристов на выходе **А-В**.
4. Узнайте номер вашего автобуса для трансфера. Для этого отдайте ваш ваучер (1 экземпляр) представителю TEZ TOUR.
5. Пройдите на стоянку, найдите нужный вам автобус для трансфера (номера автобусов указаны на лобовом стекле), отметьтесь у представителя TEZ TOUR, сопровождающего автобус, назвав вашу фамилию, положите багаж в багажное отделение автобуса.
6. Наши представители одеты в желтые рубашки с синими галстуками и синие брюки/юбку.
7. По пути следования в отель, гид раздаст вам информационные журналы «Code 34» и экскурсионную программу на время вашего отдыха. В журнале помимо интересных статей об Испании, вы найдете описание экскурсий, которые предлагает TEZ TOUR на вашем побережье.
8. Внимательно прослушайте информацию, которую сопровождающий (трансфермен) сообщит по пути следования в отель. Также сопровождающий (трансфермен) проинформирует вас о времени встречи с вашим отельным гидом.

Групповой трансфер на Коста-Браве, Коста-Дораде, Коста-дель-Маресме, Майорке, Тенерифе не подразумевает наличие сопровождающего гида при малом количестве человек.

Для Тенерифе: групповой трансфер в регион El Medano не подразумевает обязательное наличие сопровождающего гида.

Для Майорки: групповой трансфер в регионы Alcudia, Cala Dor, Calas de Mallorca не подразумевает обязательное наличие сопровождающего гида.

Если вы прилетели регулярным рейсом:

Туристов, прилетающих регулярными рейсами в Барселону, встречают водители с папками TEZ TOUR (но не в форме TEZ TOUR) или с табличками с именем и фамилией. Если по каким-либо причинам туристы не встретились с водителем, необходимо обратиться в офис TEZ TOUR по телефону, указанному на ваучере: +34 (972) 34 60 04. В данном случае трансфер не подразумевает обязательное наличие сопровождающего гида. После того, как клиенты разместятся в отеле, с ними свяжется представитель TEZ TOUR и, по желанию, проведет приветственную встречу.

Туристов, прилетающих регулярными рейсами в Мадрид, встречают с табличкой TEZ TOUR в случае бронирования группового трансфера или с табличкой с фамилиями в случае бронирования индивидуального трансфера. Если по каким-либо причинам туристы не встретились с водителем, необходимо обратиться по телефону: +34667613664 или +34673187225. Трансферы в Мадриде не подразумевают обязательное наличие сопровождающего гида.

Порядок прохождения паспортного контроля при въезде в Испанию

Важно! При прохождении паспортного контроля сотрудники пограничной службы Испании могут потребовать предъявить наличные денежные средства из расчета 60 евро на каждый день пребывания в Испании, а также ваучер на размещение в гостинице и обратный авиабилет (дата вылета из Испании не должна быть позднее окончания срока действия визы туриста).

Туристы без обратного авиабилета, а также не имеющие возможность предъявить финансовые гарантии, необходимые для пребывания в стране на период совершаемой поездки, могут быть депортированы.

В отеле

1. Подойдите на ресепшен, где вам дадут регистрационную карточку.
2. Заполните регистрационную карточку на английском языке.

3. Сдайте заполненную регистрационную карточку, ваучер (1 экземпляр), заграничный паспорт (заграничный паспорт вернут вам после снятия ксерокопии, уточните на ресепшене, когда вы сможете забрать свой паспорт).
4. Ожидайте заселения. Заселение в отель происходит в основном до 14.00. Если вы хотите заселиться в номер ранее указанного времени, необходимо заранее забронировать номер на сутки раньше даты вашего приезда (например, вы прилетаете в Испанию в 5 утра 10 сентября, чтобы не ждать заселения до 14.00, вы можете забронировать номер не с 10 сентября, а с 09 сентября. В этом случае вас заселят в номер сразу же, как только вы приедете в отель). При заселении вам выдадут ключи от номера.
5. После заселения в номер ознакомьтесь с предоставленной отелем информацией. Обратите внимание на то, какие услуги являются платными, и сколько они стоят (как правило, информация находится в папке и лежит на столе или прикроватной тумбочке).

Туристический налог

С 01.11.2012 со всех туристов, прибывающих в Каталонию, будет взиматься туристический налог, оплачивать его нужно непосредственно в отеле. Налогом облагается каждый взрослый турист, дети до 16 лет от него освобождены.

Туристический налог на проживание в Барселоне

- В отелях 5* и 5* GL - 2,5 € за человека/ночь, но не более 7 ночей;
- В отелях 4* и 4* sup - 1,25 € за человека/ночь, но не более 7 ночей;
- В отелях прочих категорий, включая апартаменты - 0,75 € за человека/ночь, но не более 7 ночей.

Туристический налог на территории Каталонии, кроме Барселоны

- В отелях 5* и 5* GL - 2,5 € за человека/ночь, но не более 7 ночей;
- В отелях 4* и 4* sup - 1 € за человека/ночь, но не более 7 ночей;
- В отелях прочих категорий, включая апартаменты - 0,50 € за человека/ночь, но не более 7 ночей.

Туристический налог на Балеарских островах

С 1 июля 2016 вводится туристический сбор на Балеарских островах (Майорка, Менорка, Ибица и Форментера). В низкий сезон (с 1 ноября по 30 апреля) налог будет составлять 50% от его стоимости в высокий сезон. Дети до 16 лет от налога освобождены.

Категория отеля	Евро/день высокий сезон (1/05-30/10)
5*, 5* luxury и 4* superior hotel	2
4* and 3* superior hotel	1,5
1*, 2*, 3* hotel	1
апартаменты категории 4 «ключ», 4 «ключ» superior	2
апартаменты категории 3 «ключ» superior	1,5
апартаменты категории 1, 2, 3 «ключ»	1

Встреча с отельным гидом

Время встречи с отельным гидом вам сообщит сопровождающий (трансфермен) по дороге в отель. В назначенное время вы должны подойти к отельному гиду, который будет ждать вас в холле отеля (в некоторых отелях существует отдельное помещение для инфо-встреч). На встречу возьмите с собой заграничный паспорт, ваучер, авиабилет на обратный вылет.

По всем возникающим вопросам и проблемам обращайтесь к отельному гиду или на ресепшен отеля. Координаты гида (фото, имя, мобильный телефон) и часы, когда гид непосредственно находится в отеле,

указаны на информационном стенде или в информационной папке TEZ TOUR в холле отеля. Если ваш отель не посещается гидом, значит, он бывает в близлежащем отеле (информацию, в каком отеле вы можете найти гида TEZ TOUR, находится в информационной папке или на информационном стенде).

Внимание! На нижеперечисленных направлениях TEZ TOUR нет оперативного обслуживания.

Поддержка туристов ведется по телефону. Телефоны принимающих офисов вы найдете [внизу этой страницы](#).

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| ▪ Коста-дель-Гарраф – Ситжес | ▪ Майорка, зона Алкудия |
| ▪ Фуэртевентура | ▪ Валенсия |
| ▪ Гран-Канария | ▪ Мадрид |
| ▪ Лансароте | ▪ Ибица |

Накануне вылета домой

1. Подойдите на ресепшен, проверьте, есть ли у вас неоплаченные счета за дополнительные услуги (пользование мини-баром, телефоном и пр.). При наличии задолженностей оплатите их.
2. Вечером подойдите к информационному стенду TEZ TOUR или к отельному гиду и уточните время вылета и выезда из отеля. Для этого нужно знать номер обратного рейса, которым вы вылетаете.

Выезд из отеля

В день отъезда номера освобождаются во время, установленное администрацией отеля: в большинстве отелей в 10:00 (Коста-Дорада, Коста-Брава), в 12:00 (Коста-дель-Соль, Тенерифе, Майорка). До установленного времени сдайте ключи на ресепшен. О возможности продления номера вы можете узнать на ресепшен отеля или обратиться за помощью к вашему гиду в отеле. Это услуга платная и предоставляется не во всех отелях. Некоторые отели при невозможности продления номера до момента выезда предоставляют гостям бесплатно дежурный номер, для того чтобы вы смогли принять душ и переодеться перед отъездом из отеля.

Свой багаж вы можете оставить в камере хранения отеля.

Во избежание различных осложнений, просим не опаздывать и подходить на трансфер в указанное время.

Приезд в аэропорт Барселоны, Тенерифе, Майорки для вылета

1. Во время обратного трансфера из отеля в аэропорт гид расскажет вам о процессе прохождения паспортного и таможенного контроля, декларации багажа, оформлении и получении Tax Free.
2. Гид проводит вас до стоек регистрации и останется там, чтобы помочь всем туристам зарегистрироваться.
3. Пройдите регистрацию на рейс (предоставьте заграничный паспорт и билет).
4. Сдайте багаж на стойке регистрации.
5. Получите посадочный талон. Обратите внимание на номер выхода и время для посадки на борт самолета (в посадочном талоне выход обозначается словом GATE, время - TIME).
6. Пройдите паспортный контроль (предоставьте заграничный паспорт, визу).
7. Пройдите в зал вылета, где ожидайте объявления на посадку вашего рейса.

Групповой трансфер на Коста-Брава, Коста-Дорада, Коста-дель-Маресме, Майорке, Тенерифе не подразумевает наличие сопровождающего гида при малом количестве человек.

Для Тенерифе: групповой трансфер из региона El Medano не подразумевает обязательное наличие сопровождающего гида.

Для Майорки: групповой трансфер из регионов Alcudia, Cala Dor, Calas de Mallorca не подразумевает обязательное наличие сопровождающего гида.

В случае потери паспорта, авиабилета или багажа просим вас незамедлительно информировать об этом представителя TEZ TOUR, который подскажет, каким образом вы сможете решить возникшую проблему.

Полезная информация

Медицинское обслуживание

Медицинское обслуживание платное. Если во время вашего отдыха вам понадобится помощь врача, то сразу же обращайтесь [в вашу страховую компанию](#). Телефон компании указан на страховом полисе. Сотрудник страховой компании сообщит вам, в какой медицинский центр или больницу обращаться. Не забудьте взять у врача счет, чтобы предъявить его для оплаты в страховой компании.

Аптечка

Перед поездкой сформируйте и захватите с собой аптечку первой помощи, которая поможет вам при легких недомоганиях, сэкономит ваше время на поиски лекарственных средств и избавит от проблем общения на иностранном языке, кроме того множество лекарств могут в разных странах носить разные наименования.

Рекомендуем взять с собой:

- болеутоляющие и сердечно-сосудистые средства;
- средства от несварения желудка;
- желчегонные;
- препараты против укачивания в транспорте;
- средства от укусов насекомых;
- перевязочный материал;
- водонепроницаемый лейкопластырь;
- барьерные контрацептивы;
- глазные капли;
- солнцезащитные средства.

Оформление Tax Free в Каталонии

Возврат налога теперь можно осуществить не только в аэропорту, но и в информационных офисах Каталонского агентства по туризму. Данная услуга предоставляется в офисах агентства в Барселоне и Таррагоне. Набор документов, который потребуется для возврата НДС: специально оформленная магазином форма и оригинал чека. Минимальная сумма, с которой осуществляется возврат НДС – от 90 евро и выше.

Отели

Все туристы, которые забронировали проживание в отелях Барселоны, Мадрида и Валенсии, при регистрации в отеле обязаны оставить на ресепшене залог в виде денежной суммы (количество определяется индивидуально каждым отелем, в среднем сумма составляет от 50 до 200€) или копию кредитной карточки. Данную сумму/данные кредитной карточки отель берет как залог в счет будущих затрат туриста. Если у постояльцев не было трат в отеле, данная сумма возвращается туристу. Если затраты были, то затраченная сумма вычитается из залога. Если в качестве залога вы оставили копию кредитной карточки, отель всегда поинтересуется, как вы желаете расплачиваться, наличными или карточкой. Без вашего разрешения никаких операций с вашей кредитной карточкой не производится. Большинство отелей предлагают питание по системе "шведский стол", однако напитки во время питания (за исключением завтрака) оплачиваются дополнительно. Согласно общим правилам, не разрешается приносить в отель продукты питания и напитки и выносить что-либо из ресторанов и баров. Пользование

бассейнами бесплатное. Сауна, джакузи, тренажерный зал и теннисный корт в большинстве случаев оплачиваются дополнительно. В номерах имеются сейфы, пользование которыми оплачивается дополнительно. Во многих отелях номера оборудованы платным мини-баром. В вечернее время в отелях проводятся бесплатные развлекательные программы: дискотеки, концерты, шоу фламенко и т.д.

Напряжение электросети

Напряжение электросети 220 В.

Религия

Основная часть населения Испании - католики (около 75%).

Таможня

Вывоз валюты из РФ

На сумму вывозимой из РФ валюты (российской и/или иностранной валют) превышающей в эквиваленте 3000 долларов США, заполняется письменная таможенная декларация.

Если сумма вывозимой из РФ валюты (российской и/или иностранной валюты) составляет от 3001 до 10000 долларов США (включительно), требуется предоставление документов, подтверждающих ввоз или покупку данной валюты (валют) в Российскую Федерацию.

На одного человека разрешен беспошлинный ввоз: крепких напитков - 1 литр, вина - 2 литра, сигарет - 200 штук, табака - 250 гр., кофе - 500 гр., чая - 100 гр.

Чаевые

Система чаевых распространяется на услуги официантов в барах и ресторанах, горничных в отелях, водителей такси и гидов и составляет 5-10% от стоимости заказа. Оплата чаевых не является обязательной, но если клиент остался доволен обслуживанием, чаевые - признак хорошего тона.

Курение

В Испании действует запрет на курение в общественных местах, в том числе и в отелях.

Телефоны

Советуем вам пользоваться кабинами и автоматами *"Telefonica"* (Испанской телефонной компании). Это значительно дешевле, чем звонить из гостиницы. Для оплаты используйте монеты или телефонные карточки (*Tarjeta telefonica*), которые можно приобрести в отеле или в табачных киосках. Для выхода на международную связь наберите 00, дождитесь гудка, наберите код страны (для России это 7) и города, после чего набирайте номер вызываемого абонента. Одна минута разговора с Москвой стоит примерно 2,5 евро.

Полезные телефоны

Справочная телефонной службы по Испании - 003

Полиция - 091

Муниципальная полиция - 092

Срочная медицинская помощь - 061

Пожарная служба - 080

Служба точного времени - 093

Справочная служба о городских улицах, движении автобусов, дежурных аптеках и т.д. – 098

Генеральное Консульство РФ в Барселоне: Av. Pearson, 40-42; тел.: +34 932 800 220, +34 932 805 432

Посольство Российской Федерации в Мадриде: C. Velazquez, 155; тел.: +34 91 411 2957, 91 56 22 264

Горячая линия «Мой горящий тур» 8 (800) 500-23-54

ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ПУТЕШЕСТВИЯ!