

## **ПАМЯТКА ТУРИСТА ПО ТУРАМ В КОРОЛЕВСТВО ИСПАНИЯ**

### **Начало путешествия**

Ваше путешествие начинается с авиационного перелета к месту отдыха.

SUNMAR организует туры из крупнейших городов России. В Москве мы предоставляем туристам возможность воспользоваться услугами ведущих аэропортов столицы – Шереметьево, Домодедово и Внуково. В авиабилете (маршрутной квитанции к электронному билету) аэропорт вылета указывается в виде аббревиатуры с указанием (при наличии) терминала: Шереметьево – SVO, Домодедово – DME, Внуково – VKO. Официальные сайты аэропортов города Москвы ([www.svo.aero](http://www.svo.aero), [www.domodedovo.ru](http://www.domodedovo.ru), [www.vnuково.ru](http://www.vnuково.ru)) содержат сведения об услугах аэропортов, месте нахождения и маршрутах движения общественного транспорта, on-line табло вылета/прилета, иную полезную информацию. Информацию о региональных перевозках (аэропорте вылета/прилета и его услугах) вам обязано 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 Интернет).

### **Авиaperевозка**

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

В соответствии с международными правилами авиaperевозки и (или) требованиями аэропортов/перевозчиков пассажир должен прибыть в здание аэропорта отправления для прохождения регистрации на авиарейс и оформления багажа за 3 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. Мы организовали присутствие в аэропортах Российской Федерации наших представителей с информационной табличкой SUNMAR (находится возле центрального информационного табло аэропорта вылета или за специальной стойкой/в специальном помещении – в месте расположения представителей аккредитованных туроператоров). Представитель SUNMAR поможет ориентироваться в здании аэропорта. Если в силу объективных причин вы не получили сопроводительные документы в туристском агентстве по месту приобретения тура, то при наличии такой информации в SUNMAR, наш представитель передаст вам необходимые дубликаты/информацию.

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 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 требоваться свидетельство о рождении, 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 авиaperевозки туриста к месту отдыха и обратно.

Особенностями чартерной коммерческой авиaperевозки 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 условия 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.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru). 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 к туристскому агентству и по контактными данным «горячей линии» 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 SUNMAR, 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.

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 РФ» - 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 РФ» регулярным рейсом, его возврат в аэропорт РФ 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.).

### **Паспорт, визы, пересечение государственной границы России и страны временного пребывания**

Для использования услуг туристского продукта необходим заграничный паспорт. Проверьте срок действия паспорта, достаточность срока паспорта 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. 7 Федерального закона от 15.08.1996 г. №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» граждане РФ осуществляют выезд из Российской Федерации и въезд в нее на основании паспорта.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2005 г. № 687 внесение в паспорт родителя, содержащий электронные носители информации, сведений о его детях не дает право ребенку на выезд за пределы Российской Федерации без документа, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории Российской Федерации.

Основные правила пересечения государственной границы России и основания для отказа в пересечении государственной границы содержатся в вышеперечисленных документах. 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 Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае, если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения или в сопровождении третьего лица, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации 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. В случае, если один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей заявит о своем несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, вопрос о возможности его выезда из Российской Федерации разрешается в судебном порядке.

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, что Федеральный закон «Об исполнительном производстве» предоставляет судебному приставу-исполнителю право устанавливать ограничения на выезд должников из Российской Федерации, в том числе в целях туризма. Если у вас имеется непогашенная задолженность перед третьими лицами (в том числе по штрафам), подтвержденная исполнительным документом, выданным на основании судебного акта, туристская поездка может не состояться, поскольку копия постановления судебного пристава-исполнителя о временном ограничении выезда должника из РФ направляется в пограничные органы. На официальных сайтах Федеральной службы судебных приставов (ФССП РФ) (<http://fssprus.ru/iss/ip/>) и официальных сайтах Управлений Федеральной службы судебных приставов субъектов РФ имеются ссылки на вкладку «Банк данных исполнительных производств», по которым можно получить информацию о наличии (отсутствии) задолженности и возбужденного в отношении гражданина исполнительного производства. Также гражданин вправе получить данную информацию очно или путем специального запроса в ФССП РФ или ее территориальное подразделение. Если у вас была задолженность по исполнительному производству, и вы ее погасили, перед планируемой поездкой выясните в ФССП РФ (территориальном подразделении) факт снятия возможных ограничений. Невозможность использования услуг SUNMAR по указанным причинам не относится к ответственности SUNMAR.

Дополнительную информацию по вопросам оформления разрешительных документов и о порядке пересечения госграницы РФ и случаях ограничения выезда из РФ Вы можете получить в специализированных государственных органах – Федеральной миграционной службе РФ и в ее территориальных подразделениях (<http://www.fms.gov.ru/>) или в Пограничной службе ФСБ России и ее территориальных подразделениях (<http://ps.fsb.ru/>).

Для пересечения государственной границы Испании гражданам РФ необходимо наличие действительного заграничного 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, 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 заранее, т.е. до даты начала тура и вклеена в Ваш общегражданский заграничный паспорт. Отсутствие визы даже при наличии авиабилетов и туристского ваучера не дает права на пересечение государственной границы Испании.

Граждане Российской Федерации оформляют визу в Испанию до даты пересечения границы. Возможный порядок оформления виз опубликован на нашем сайте [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru) и в официальных источниках информации третьих лиц (Посольства, Генерального консульства Испании, Визового центра). Туристское агентство по месту приобретения тура при заключении договора предоставит вам информацию о порядке оформления визы; до даты начала тура Ваш паспорт должен содержать визу.

Обладатели многократных Шенгенских виз должны обратить внимание на предельный срок действия виз; соответствие пребывания в странах Шенгенского соглашения предельному сроку нахождения в этих странах согласно данным визы; соответствие сроков визы периоду нахождению в Испании.

Для путешествия в Испанию гражданам России необходимо иметь общегражданский заграничный 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.

Рекомендуем ознакомиться с более подробной информацией о документах, необходимых для самостоятельного получения визы для въезда в Испанию, а также о порядке ее оформления на официальном Интернет-сайте Генерального Консульства Испании в Москве по адресу: <http://www.exteriores.gob.es/Consulados/MOSCU/ru/Paginas/inicio.aspx>

Посольства Королевства Испании в Москве

<http://www.exteriores.gob.es/Embajadas/Moscu/es/Paginas/inicio.aspx>

Генерального Консульства Испании в Москве 115054, Москва, Стремянный переулок, 31/1  
<http://www.exteriores.gob.es/Consulados/Moscu/es/Paginas/inicio.aspx>

Генеральное Консульство Испании в Санкт-Петербурге Санкт-Петербург, 191028, ул. Фурштатская, д.9  
<http://www.exteriores.gob.es/Consulados/SanPetersburgo/es/Paginas/inicio.aspx>

### **Внимание!**

Для граждан других стран, не имеющих гражданства Российской Федерации (в т.ч. СНГ и лиц без гражданства), могут быть установлены специальные правила выезда/въезда из Российской Федерации/в Российскую Федерацию 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, России, страны временного пребывания.

В случаях попытки пересечения госграницы РФ 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 РФ), так и на возврате (при прилете в РФ).

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

Порядок пересечения Государственной границы Российской Федерации при осуществлении выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию регулируется Законом Российской Федерации "О Государственной границе Российской Федерации" и Законом "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию". Специальные статьи выше перечисленных Законов предусматривают, что иностранные граждане или лица без гражданства обязаны при въезде в Российскую Федерацию и выезде из Российской Федерации предъявить действительные документы, удостоверяющие их личность, признаваемые Российской Федерацией в этом качестве, визу, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Документом, удостоверяющим личность иностранного гражданина или лица без гражданства и признаваемым Российской Федерацией в этом качестве, является документ, выданный компетентными органами иностранного государства, либо документ, установленный международным договором.

Проверка действительности документов, удостоверяющих личность иностранных граждан или лиц без гражданства, осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства РФ от 16 февраля 2008 г. N 77 "Об утверждении Правил учета в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, въезжающих на территорию Российской Федерации (в том числе лиц, ищущих убежище), следующих транзитом через территорию Российской Федерации, и взаимодействия органов пограничного контроля и органов иммиграционного контроля при его осуществлении". Указанным документом устанавливается порядок осуществления учета иностранных граждан или лиц без гражданства органами пограничного контроля в пунктах пропуска через Государственную границу Российской Федерации, въезжающих на территорию Российской Федерации (в том числе лиц, ищущих убежище), следующих транзитом через территорию Российской Федерации, а также порядок взаимодействия органов пограничного контроля и органов иммиграционного контроля по вопросам учета указанных категорий лиц.

В соответствии с п. 4 постановления Правительства РФ от 9 июня 2003 г. N 335 "Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы" под визой понимается разрешение на въезд в Российскую Федерацию, пребывание в Российской Федерации и транзитный проезд через территорию Российской Федерации иностранного гражданина в течение срока действия визы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, когда иностранному гражданину в соответствии с законодательством Российской Федерации въезд в Российскую Федерацию может быть не разрешен либо не разрешается или в отношении иностранного гражданина принято решение о нежелательности его пребывания (проживания) в Российской Федерации.

Виза оформляется, выдается, продлевается, восстанавливается или аннулируется уполномоченными государственными органами, к числу которых относятся:

- а) дипломатическое представительство или консульское учреждение Российской Федерации;
- б) МИД России, представительство МИД России на территории Российской Федерации, в том числе в пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации;
- в) ФМС России и ее территориальный орган.

Из приведенного общего правила могут быть предусмотрены исключения, устанавливаемые комментируемым законом, международным договором Российской Федерации или указами Президента РФ. Так, Закон о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации устанавливает, что въезд на территорию Российской Федерации иностранных граждан или лиц без гражданства может осуществляться как на основе визы, так и в безвизовом порядке.

Безвизовый порядок въезда на территорию Российской Федерации может быть установлен международным договором. Так, в настоящее время безвизовый режим въезда на территорию Российской Федерации устанавливается Соглашением между Правительством Республики Беларусь, Правительством Республики Казахстан, Правительством Кыргызской Республики, Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Таджикистан о взаимных безвизовых поездках граждан от 30 ноября 2000 г., Соглашением между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Молдова о взаимных безвизовых поездках граждан Российской Федерации и граждан республики Молдова от 30 ноября 2000 г., Соглашением между Правительством РФ и Правительством Азербайджанской Республики о безвизовых поездках граждан Российской Федерации Азербайджанской Республики от 3 июля 1997 г. В частности, указанные международные соглашения закрепляют, что граждане договаривающихся государств имеют право въезжать, выезжать и передвигаться по территории договаривающихся государств без виз с соблюдением правил пребывания и регистрации, действующих в этом государстве, по документам, удостоверяющим личность и подтверждающим их гражданство. Подобного вида международные соглашения заключены Российской Федерацией и с другими странами.

Основные правила, регулирующие порядок выезда из Российской Федерации и оформления выездных документов, содержатся в Федеральных законах от 15 августа 1996 г. № 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", от 1 апреля 1993 г. № 4730-1 "О Государственной границе Российской Федерации", Постановлении Правительства РФ от 12 мая 2003 г. № 273 "Об утверждении Правил подачи заявления о несогласии на выезд из Российской Федерации несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации", Постановлении Правительства РФ от 18.11.2005 г. № 687, Приказе ФМС от 15 октября 2012 г. № 320.

При следовании через таможенную границу Таможенного союза (Россия, Белоруссия 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 Федеральной таможенной службы РФ [www.customs.ru](http://www.customs.ru) 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 беспрошленный 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 имеются контактные данные принимающей стороны. 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 невозможности совершения путешествия», «страхование гражданской ответственности застрахованного лица», см. текст страхового полиса).

4. Шенгенская виза (вклейка 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 России и страны временного пребывания, указаны 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: OPEN TRAVEL SERVICE (OTS)/SUNMAR, MARFIL TRAVEL/SUNMAR, ODEON DMC SPAIN/SUNMAR или VIAJES OLYMPIA/SUNMAR, VIAJES NOVOVIRA. Наименование принимающей стороны по туру указано в ваучере. Предъявите туристский ваучер встречающему gidу или администратору регистрационной стойки, и он подскажет номер вашего транспортного средства, размещенного на рядом расположенной площадке 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 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.

Сопровождение гида в трансферном транспорте предусматривается по усмотрению принимающей компании.

Если подъезд транспорта непосредственно к отелю не возможен (недостаточность 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 отнестись 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.

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 контактными данным, указанным по тексту ваучера; в настоящей Памятке приводятся некоторые контактные телефоны принимающей компании, которые могут быть полезны:

**MARFIL TRAVEL**

Представительство в г. **Барселона**: Paseo de Gracia, 50, office 1-2 A (офис с логотипом MARFIL TRAVEL за MacDonalds напротив Casa Batllo)

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

Телефон: + 34 93 342 50 88

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

**Барселона: + 34 620 931 608, Мадрид: +34 619 721 449**

**VIAJES NOVOVIRA**

Офис принимающей стороны в г. **Барселона**: c/Diputaci3n, 168, 08011 BARCELONA – SPAIN

Телефон: +34 93 453 92 25

**Телефон горячей линии (экскурсионные туры): +34690023253**

**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 Брава** в г. Ллорет де Мар: Avda. Odeon Inbound Spain,S.L. C/ Avinguda Rieral, 60, 17310 Lloret de mar (Girona) Spain

Телефон: +34 872 022 097

**Телефон горячей линии: + 34 900 907 041**

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 Плайя де Лас Америкас: Avda. Arquitecto G3mez Cuesta 12 - Aptos. Oro Blanco, Local 5, E-38660 Playa de las Am3ricas (Tenerife):

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

### **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 не понятна - незамедлительно свяжитесь с офисом принимающей стороны (необходимые реквизиты указаны по тексту туристского ваучера). Обращается 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 (по усмотрению авиакомпании и администрации аэропорта), имеет отдельную стойку.

### **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	2,5 евро	2,5 евро
Отель 4*	1,25 евро	1 евро
Др. категории отелей, кемпинги, сельские гостевые дома	0,75 евро	0,50 евро

Освобождаются от уплаты налога следующие категории туристов:

- туристы, прибывшие по государственным социальным программам стран, входящих в ЕС (требуется документальное подтверждение);
- лица не старше 16 лет.

### **Правила нахождения в отеле**

Необходимо соблюдать общепринятые нормы морали и этики поведения в отеле. Специальные правила поведения в отеле обычно прописаны в информационных материалах, имеющихся 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 по следующим основаниям (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 бронированных 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. При хищении вещей и ценностей Вы вправе обратиться в полицию. Доказательством факта хищения и виновного в нем лица 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 отелях – 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.

### **Особенности экскурсионных туров**

Если вами в России приобретен экскурсионный тур в Испанию, просим обратить внимание на нижеследующую информацию:

- По прилету в Испанию, после прохождения паспортного контроля и получения багажа, необходимо подойти к гиду (встречающему) с табличкой MARFIL TRAVEL/SUNMAR или VIAJES NOVOVIRA (в ваучере указана принимающая сторона и контактный телефон!). Гид направит 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.

### **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.

Оплата оказанной гражданину Российской Федерации, находящемуся за пределами территории Российской Федерации, медицинской помощи (включая медицинскую эвакуацию на территории иностранного государства и из иностранного государства в Российскую Федерацию) и (или) оплата возвращения его тела (останков) в Российскую Федерацию осуществляются согласно условиям договора добровольного страхования (страхового полиса), предусматривающего оплату и (или) возмещение расходов на оплату медицинской помощи за пределами территории Российской Федерации и оплату возвращения тела (останков) в Российскую Федерацию.

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 Российскую Федерацию), за пределами территории Российской Федерации несет сам гражданин Российской Федерации или лица, заинтересованные в оказании медицинской помощи гражданину Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в том числе лица, пригласившие гражданина Российской Федерации, а расходы на возвращение тела (останков) в Российскую Федерацию несут лица, заинтересованные в возвращении тела (останков) в Российскую Федерацию.

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 Российской Федерации и страны временного пребывания).

Условия и порядок осуществления добровольного страхования определяются правилами страхования, разрабатываемые страховщиком или объединением страховщиков с учетом требований международных договоров Российской Федерации и законодательства Российской Федерации о страховании.

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 Российской Федерации. 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 ассистанта 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 наступил 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. Внимательно ознакомьтесь с правилами предоставления услуг страховой компании, указанными в вашем страховом полисе и на информационном сайте [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru) в открытом публичном доступе. Сделайте это до вашей поездки.

При планировании отдыха, связанного с активными видами спорта/подвижными играми и (или) источниками повышенной опасности, рекомендуем произвести дополнительное добровольное страхование, используя сервис SUNMAR 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, другие обстоятельства), настоятельно рекомендуется воспользоваться дополнительной услугой «Страхование по риску «невозможность совершения путешествия (невыезд)».

По вопросам страхования и дополнительного страхования вы можете проконсультироваться в страховой компании, реквизиты которой указаны в тексте страхового полиса и опубликованы на нашем сайте [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru).

В разделе «Полезная информация» сайта [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru) вы можете получить дополнительную более подробную информацию по услуге «Страхование».

### **Рекламации**

При наличии рекламаций мы рекомендуем в первую очередь связаться с гидом и офисом принимающей стороны. В случае неудовлетворения претензии на месте, Вы вправе в течение 20 дней с даты окончания тура направить письменную претензию. Претензии, касающиеся ответственности Турагента, у которого Вы приобрели тур, рассматриваются им в течение 10 дней. Претензии, касающиеся качества туристских услуг, могут быть предъявлены в письменном виде непосредственно Туроператору (который несет предусмотренную законодательством РФ ответственность за неоказание или некачественное оказание туристских услуг, а также отвечает перед туристом за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными актами не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо). К претензии рекомендуется приложить копии Сопроводительных документов. Претензии принимаются Туроператором в течение 20 дней со дня окончания тура и, при наличии оснований, удовлетворяются в течение 10 дней со дня поступления. При невозможности урегулировать спор посредством претензионной переписки спор между Сторонами решается в судебном порядке.

### **Информация о туроператоре и потребительских свойствах тура**

По месту приобретения тура в туристском агентстве вам должны предоставить сведения о потребительских свойствах туристского продукта, программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке в стране временного пребывания, а также о дополнительных услугах, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования Туристского продукта; об общей цене Туристского продукта в рублях; о туроператоре ООО «Оператор выгодных туров САНМАР»; о реестровом номере туроператора в Едином федеральном реестре туроператоров; полномочиях туристского агентства реализовывать туристский продукт SUNMAR; о финансовом обеспечении деятельности туроператора; иную, предусмотренную Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» информацию, а также ознакомить Вас с каталогами SUNMAR и настоящей памяткой, текст которой содержит информацию о потребительских свойствах туристского продукта и услуг SUNMAR и опубликован в публичном доступе на сайте ООО «ОВТ САНМАР» – [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru).

Без учета указанного информируем Вас.

Туроператором Вашего Тура является Общество с ограниченной ответственностью ООО «ОВТ САНМАР» адрес (место нахождения) - 105066, город Москва, улица Нижняя Красносельская, дом 40/12, корпус 20, почтовый адрес: 105066, город Москва, улица Нижняя Красносельская, дом 40/12, корпус 20, телефон: (495) 730-11-50, сайт: [www.sunmar.ru](http://www.sunmar.ru), ОГРН 1127746458168, дата внесения записи 02.07.2012 г., ИНН/КПП 7701960629/770101001, ОКВЭД 63.30. Банковские реквизиты:

Реестровый номер в Едином федеральном реестре туроператоров – серия МТЗ 009030

Р/счет № 40702810201200003944 в АО «Альфа - Банк», г. Москва

Кор/счет № 30101810200000000593

БИК 044525593

Обеспечением надлежащего исполнения обязательств по договорам о реализации Туристского продукта SUNMAR, заключаемых Турагентом с Туристами или иными заказчиками во исполнение настоящего Договора, является:

Договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта от 13 мая 2016 года за № 0020500-0069560/16 ГОТП, заключенный между страхователем ООО «ОВТ САНМАР» и страховщиком ООО «СК «Согласие», срок действия с 25 июня 2016 года по 24 июня 2017 года, страховая сумма (общий размер финансового обеспечения) 50 000 000 (пятьдесят миллионов) рублей. Адрес места нахождения и почтовый адрес ООО «СК «Согласие» - 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, дом 42, официальный сайт [www.soglasie.ru](http://www.soglasie.ru).

Страховщик обязан уплатить денежную сумму по Договору страхования и на его условиях по письменному требованию туриста и (или) иного заказчика Тура в случае отказа SUNMAR возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта SUNMAR. Основанием для уплаты денежной суммы по Договору страхования является факт установления обязанности SUNMAR возместить туристу и (или) иному заказчику реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения SUNMAR обязательств по Договору о реализации туристского продукта, если это является существенным нарушением условий такого договора. К существенным нарушениям SUNMAR Договора о реализации туристского продукта относятся:

- неисполнение обязательств по оказанию туристу и (или) иному заказчику входящих в Туристский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

- наличие в Туристском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности Туристского продукта.

Претензии и иски о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения SUNMAR обязательств по Договору о реализации туристского продукта, могут быть предъявлены и к туристскому агентству по месту приобретения тура, к SUNMAR либо к SUNMAR и Страховщику совместно.

ООО «ОВТ САНМАР» является членом Ассоциации «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ» (Адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47, Телефон: +7 (495) 981-51-49, 8–800-250-42-04, e-mail: [secretary@tourpom.ru](mailto:secretary@tourpom.ru), официальный сайт [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru)), созданной в целях оказания экстренной помощи туристам в порядке и на условиях, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

Турист, находящийся в стране временного пребывания, в случаях невозможности исполнения, неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта вправе обратиться за оказанием экстренной помощи в Ассоциацию «ТУРПОМОЩЬ» по указанным выше реквизитам.

Обращение туриста должно содержать следующую информацию:

а) фамилия, имя и отчество туриста (туристов);

б) адрес местонахождения туриста (туристов);

в) номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента);

г) контактная информация автора обращения;

д) обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

### **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 Москвой во времени: по всей Испании отстает летом на 2 часа, зимой на 3 часа; на Канарских островах – на 3 и 4 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 России в Испанию 8–10–34 + код города (без "0") + номер абонента; из Испании в Россию 007 + код города + номер абонента. Главные почтамты работают круглосуточно.

Напряжение в сети 220 Вт, розетки — "евростандарт", в некоторых селениях - 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.

**Достопримечательности.** На территории Испании сохранились многочисленные архитектурные памятники: остатки древнегреческих, римских и карфагенских поселений. В Мадриде интересно посетить Национальный музей Прадо - уникальную коллекцию живописи величайших художников, Королевский дворец, Церковь Сан-Франциско-эль-Гранде (XVIII век). В Барселоне поражает архитектура Гауди — Собор Св. Семейства, парк Гуэль, а также старинные кварталы и главный Католический собор. Толедо и Сеговия — настоящие города-музеи. Севилья, Кордова и Гранада также навсегда останутся в памяти туристов, отдыхающих в Андалусии. Остров Тенерифе (Канарские острова) со столицей Санта-Крус-де-Тенерифе интересен своим вулканическим происхождением и тропическим климатом. о. Майорка — самый знаменитый испанский курорт с наиболее чистой морской водой. Здесь есть фабрика по выращиванию жемчуга, океанариум с дельфинами и акулами. Коррида проходит во многих городах и на курортах Испании, это излюбленное зрелище самих испанцев и туристов.

**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.

Российские представительства Испании:

Посольство Российской Федерации в Королевстве Испания

Адрес: Мадрид, Madrid, C/Velazquez, 155

телефон: (8-10-34) 91-564-2049, 91-411-2957; факс: (8-10-34) 91-562-7830, 91-562-9712

[www.spain.mid.ru/](http://www.spain.mid.ru/)

Консульский отдел

Адрес: Мадрид, Madrid, c/Joaquin Costa, 33

телефон: (8-10-34) 91-411-2957; факс: (8-10-34) 91-562-7830

Генеральное консульство

Адрес: Барселона, Barcelona, av. Pearson, 34

телефон: 8-10-(34) 93-280-02-20, 93-280-54-32

факс: 8-10-(34) 93-280-55-41

Экстренные телефоны

112 – европейская служба экстренной помощи.

091 – полиция, скорая помощь, пожарные

080 – пожарные (Мадрид, Барселона)

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

Телефон горячей линии «Мой горящий тур» 8 (800) 500-23-54

**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 Федерального агентства по туризму (Ростуризм), Министерства иностранных дел Российской Федерации и Роспотребнадзор. Официальные сайты указанных государственных органов <http://www.russiatourism.ru>; <http://www.mid.ru>; <http://rospotrebnadzor.ru>

**Благодарим за выбор туристского продукта SUNMAR, желаем приятного отдыха!**