

Испания

Памятка туриста

Уважаемые туристы!

Благодарим за выбор нашей компании PAC GROUP для путешествия в Испанию. Со своей стороны мы сделаем все возможное, чтобы от поездки остались самые приятные впечатления. Просим Вас в случае затруднений или непредвиденных ситуаций обращаться в круглосуточную службу поддержки PAC24 по телефонам: +7(495) 933-09-58 или +7(903) 272-44-88.

1. Перед поездкой

Рекомендуем еще до отъезда сделать ксерокопии паспортов, включая страничку с визой. В связи с возросшей нагрузкой на аэропорты и транспортными проблемами советуем приезжать на регистрацию как минимум за три часа до вылета. Для пересечения границы при себе Вы должны иметь следующие документы: паспорт, распечатка электронного авиабилета, страховка, ваучер на отель. Если в поездку по Испании отправляются несовершеннолетние дети (до 18 лет) без родителей или с одним из родителей, то им необходимо иметь на руках нотариально заверенное разрешение от родителей, выданное на имя лица, сопровождающего ребенка (требуется на паспортном контроле при выезде из России). Если ребенок путешествует с одним из родителей, настоятельно рекомендуем иметь подобное разрешение от второго родителя, а также оригинал или нотариальную копию свидетельства о рождении.

Напоминаем, что туроператор не несет ответственности в случае, если Служба пограничного контроля не выпустит детей за рубеж из-за отсутствия разрешения или в случае, если паспорт туриста находится в стоп-листе по представлению Службы судебных приставов.

В настоящее время установлен следующий *порядок вывоза из РФ наличной иностранной валюты*:

- вывоз суммы, не превышающей 10 000 долларов США (примерно 7000 евро) - не требуется предоставление таможенным органам таможенной декларации;
- вывоз валюты от 10 000 долларов США – требуется представление таможенным органам письменной таможенной декларации с указанием суммы вывозимой валюты (2 экземпляра).

Важно: PAC GROUP не является перевозчиком. Мы заказываем и покупаем билеты в ряде компаний. При выписке билета заключается договор между перевозчиком и пассажиром, чья фамилия указана в билете. Задержки рейсов (из-за погодных условий, по техническим причинам, забастовок и форс-мажорным обстоятельствам) случаются редко, тем не менее, иногда они могут привести к нарушению или изменению программы пребывания в Испании. Компания PAC GROUP не несет ответственность за подобные задержки. Также мы не несем ответственность за сохранность багажа во время авиаперелета.

2. Прибытие в Испанию

Время в Испании отстает от московского на 1 час летом и 2 часа – зимой, на Канарских островах разница во времени составляет 2 часа в летний период и 3 часа – зимой.

Без дополнительных документов разрешен как ввоз, так и вывоз наличной российской и иностранной валюты, а также дорожных и банковских чеков общей суммой до 10 000 долларов. Ввоз и вывоз наличности, а также дорожных и банковских чеков, превышающих данные нормы, возможен только при декларировании всей суммы. Разрешен беспрошленный ввоз товаров и вещей, не предназначенных для производственной или коммерческой деятельности. Лицам, достигшим 18 лет, разрешен беспрошленный ввоз до 2 литров алкогольных напитков (задекларировано - до 5 литров), до 50 сигар или сигарилл, или 200 сигарет, или 250 грамм табака, а также товаров и вещей личного пользования: одежды, туалетных принадлежностей, ювелирных изделий,

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 пн.-пт. 10.00-19.00, сб. 11.00-17.00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки: +7 (495) 933-09-58, +7 (903) 272-44-88.

фото- и киноаппаратуры. По законодательству Испании существуют следующие ограничения на вывоз: 4 литра вина или 16 литров пива, 2 литра некрепких алкогольных напитков (менее 22°), 1 литр крепких напитков (более 22°), 200 сигарет (100 сигарилл, 50 сигар или 250 гр табака). Однако законодательство Российской Федерации разрешает беспошлинный ввоз в РФ 3 литров алкогольных напитков любой крепости.

Встреча с представителем компании. В аэропорту после прохождения паспортного контроля и получения багажа в зале ожидания аэропорта Вас будут встречать наш представитель с табличкой указанной в Вашем ваучере или программе тура.

Предъявите, пожалуйста, представителю Ваш ваучер на трансфер и размещение. Представители проводят Вас в автобус, который доставит Вас в выбранный отель.

Если Вы по каким-то причинам не можете найти табличку и, соответственно, встречающего, следует связаться с дежурным представителем компании PAC GROUP в Барселоне по телефону: +34 690 023 250 (Владимир).

Как набрать номер. Если Вы звоните из Испании - выход в город, далее, например, 06 22 83 48 80. Если Вы звоните из России – 8 - 10 - код Испании 34 – далее, например, 6 22 83 48 80. Если Вы звоните с мобильного телефона с роумингом - +, код Испании 34, далее, например, 6 37 01 67 51.

Трансферы. Время ожидания в аэропорту составляет 1 час после времени посадки, согласно расписанию. При значительных задержках (более, чем на 1 час) трансфер может быть не предоставлен. Услуги сопровождающего на трансфере – на русском языке, водитель на трансфере, как правило, помимо испанского языка говорит на английском. Предъявите, пожалуйста, представителю PAC GROUP Ваш ваучер на трансфер и размещение. Представители проводят Вас в автобус, который доставит Вас в выбранный отель.

Индивидуальный трансфер. В аэропорту после прохождения паспортного контроля и получения багажа в зале ожидания аэропорта Вас будут встречать наш представитель с табличкой PAC GROUP, или водитель с табличкой, на которой написана фамилия клиента (на кого оформлена путевка). Предъявите, пожалуйста, ваучер на индивидуальный трансфер и размещение представителю/водителю. На каждую индивидуальную услугу должен быть отдельный ваучер, в котором указывается день, время, место встречи, а также контактный телефон, по которому следует звонить при возникновении проблем и вопросов. Индивидуальный трансфер в отель осуществляется без сопровождения представителем, если такая услуга не была забронирована заранее. Мы не можем гарантировать русскоговорящего водителя. Индивидуальный трансфер не предусматривает остановку для покупки продуктов. Увеличение времени трансфера и дополнительные остановки осуществляются только по предварительному согласованию и оплаты сверхнормативного времени.

Внимание! Время ожидания водителем в аэропорту – 40 минут после посадки самолета по расписанию. В случае задержки рейса или возникновения любых вопросов по оказанию услуги в обязательном порядке необходимо позвонить по телефону, указанному в ваучере, или в службу экстренной поддержки PAC24. Если Вы не можете найти встречающего с табличкой, просьба звонить по указанным в ваучере телефонам. Если туристы самостоятельно принимают решение не использовать услугу трансфер, ее стоимость не возвращается.

Информацию о времени и месте сбора на трансфер из отеля в аэропорт Вы можете получить у представителей PAC GROUP не ранее, чем за 2 дня до выезда. Информация о времени и месте встречи для обратного трансфера размещается на рецепции отеля. В случае отсутствия информации накануне выезда просим Вас связаться с представителем по телефону или на инфовстрече.

К месту сбора на обратный трансфер необходимо явиться вовремя. В случае отсутствия транспорта в указанное время необходимо, прежде всего, связаться с представителем и не покидать самостоятельно место сбора. Время обратного трансфера рассчитано с учетом пробок на дорогах. Изменение времени обратного группового трансфера по инициативе клиента невозможно. Самолет опоздавших не ждет!

Для индивидуального трансфера изменение времени обратного трансфера по инициативе клиента возможно

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 пн.-пт. 10.00-19.00, сб. 11.00-17.00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки: +7 (495) 933-09-58, +7 (903) 272-44-88.

только при составлении расписки от лица клиента с указанием, что клиент готов взять на себя финансовые расходы, связанные с опозданием на рейс.

Напоминаем Вам, что в случае нарушения правил поведения в общественных местах, нарушения законов страны пребывания, невыполнения указаний представителя при посадке и движении, сильном алкогольном опьянении и т.д. представитель вправе отказать в посадке в транспортное средство, высадить из него, вызвать полицию.

3. Размещение в отеле

При размещении в отеле необходимо предъявить ваучер и паспорт. Расчетный час в большинстве отелей 15.00, иногда номера могут быть готовы позднее. В этом случае вещи можно оставить в камере хранения отеля. Процедура заселения Вы проходите самостоятельно. В случае возникновения затруднений при расселении позвоните, пожалуйста, представителю PAC GROUP.

Просим с пониманием отнестись к ситуации, если в день Вашего приезда номер не сразу будет готов к заселению, так как требуется определенное время для его уборки. В этом случае Вы можете переодеться, оставить вещи в камере хранения и прогуляться для ознакомления с Вашим кварталом. Наши представители помогут Вам сориентироваться.

Курение в номерах строго запрещено!

Выезд из отеля. Расчетный час в отелях, как правило, с 10.00 до 12.00. Не забудьте заблаговременно оплатить счета за дополнительные услуги: телефонные переговоры, пользование мини-баром, услуги прачечной, химчистки и прочее. Прежде, чем воспользоваться услугой, узнайте, сколько она стоит и срок ее исполнения. В случае возникновения конфликтной ситуации с администрацией отеля или ресторана (например, отказ от оплаты услуг) представитель администрации имеет право действовать в соответствии с правилами и законами Испании.

Питание. Изменение меню во время завтраков и ужинов по просьбе туриста, а также заказ дополнительных блюд и напитков оплачивается самим туристом дополнительно.

С 1 ноября 2012 г. в испанской провинции Каталония вводится туристический налог, который будет взиматься с постояльцев местных отелей максимум за 7 ночей пребывания.

Размер налога: отели 5* – 2,50 евро с человека/ночь, отели 4* – 1 евро с человека/ночь, отели 3* – 0,50 евро с человека/ночь. Оплатить налог можно непосредственно на рецепциях гостиниц. С детей младше 15 лет налог не взимается.

4. Путешествуя по стране

Денежная единица - евро. Любую свободно конвертируемую валюту можно обменять в банках, банковских и почтовых отделениях, пунктах обмена валюты, некоторых крупных магазинах, аэропортах, отелях категории 3* и выше. Внимание! Часто курс обмена зависит от суммы. Невыгоден курс обмена, как правило, в аэропортах, отелях, на вокзалах и в крупных банках. Лучший курс обмена в Испании – вне туристических маршрутов. Если из Барселоны, Мадрида или другого крупного города Вы отправляетесь в провинцию, меняйте деньги заранее, так как в провинции курс может быть менее выгодным.

Банки работают по будним дням - с 08.00 до 14.00; в субботу с 09.00 до 12.00. На курортах обменные пункты (Caja de Cambio или Change) часто работают по ночам, но комиссионные здесь выше, чем в кассах банков. Банковские карточки международных платежных систем повсеместно принимаются в магазинах, отелях и ресторанах.

Электричество - 220 V (обычно напряжение указано на розетке или возле нее), 50 Гц.

Магазины. Большинство магазинов работают с понедельника по субботу с 09.00 до 13.00 и с 16.00 до 20.00.

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 пн.-пт. 10.00-19.00, сб. 11.00-17.00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки: +7 (495) 933-09-58, +7 (903) 272-44-88.

Крупные универмаги (например, «El Corte Ingles») и супермаркеты - с 10.00 до 21.00 без перерыва. Распродажи (Rebajas) в Испании бывают два раза в год: зимой с 7 января до конца февраля и летом - с 1 июля до конца августа.

Праздничные и нерабочие дни. 1 января - Новый Год, 6 января - Праздник Волхвов, март - апрель – Пасха, 1 мая - День Труда, 22 июня – Праздник тела Господня, 20-26 сентября – Праздник сбора винограда, 12 октября – День Испанской нации, 1 ноября – День всех святых, 6 декабря – День испанской конституции, 25 декабря – Рождество. Кроме перечисленных, в Испании отмечается множество других национальных праздников, связанных с историей отдельных городов и их покровителей.

Телефон. Звонки в Россию: 007 + код города + номер абонента. Звонки в Испанию из России: 8-10-34 + код города, начиная с «0» + номер абонента. Звонки в Испании между городами: обязательно набирайте «0» перед кодом. Перед номером мобильного телефона «0» не набирается. Рекомендуем перед поездкой включить на Вашем мобильном телефоне международный роуминг. В любом случае примите все меры, чтобы с Вами можно было оперативно связаться по телефону.

Транспорт. Узнать такси можно по световому указателю на крыше машины. Если указатель зажжен – такси свободно, подайте ему знак. Таксистам принято давать чаевые в размере 5-10% от суммы проезда. Метро в Испании открывается в 05.00, закрывается в будние дни в 24.00, в праздничные и предпраздничные дни – в 02.00.

Кухня. Основные составляющие испанской кухни - это оливковое масло, чеснок, ароматические травы и вина. Испанскую кухню называют «средиземноморской диетой», так как неперенный рацион составляют овощи, фрукты, бобовые, рис, морепродукты, злаки и зелень. В каждом регионе Испании существуют свои неповторимые кулинарные традиции. Кантабрийская кухня славится своими блюдами из морепродуктов; Астурийская кухня знаменита блюдами из местной белой фасоли с салом и различными видами колбас; Андалусия, где производится лучшее оливковое масло в Испании, известна своими блюдами, приготовленными во фритюре; самое популярное блюдо Саламанки - тушеный телячий хвост; Ла Манча гордится лучшими сырами, а Мадридская кухня своими «косидо» - густыми гороховыми супами и кровяной колбасой. Излюбленные испанские блюда - паэлья и гаспачо, и, конечно же, «Тапас» - традиционные закуски, среди которых оливки с различными начинками, жареные креветки, хамон, маринованная свинина, кровяная колбаса «морсилья», всевозможные виды сыров с оливковым маслом и пироги с начинкой из мяса, рыбы и овощей. Испания входит в тройку самых крупных производителей вина в мире. В 60 винодельческих регионах Испании выращивают около 90 сортов винограда.

Чаевые. При желании в ресторанах оставляют 5 - 10 %. На заправочных станциях чаевые давать не принято.

5. Страховой полис и медицинская помощь

Каждый турист обязан иметь медицинский страховой полис. В полис вписываются фамилии туристов и сроки их пребывания в Италии. Страховой полис содержит информацию на русском языке о правилах страхования медицинских расходов. Обязательно ознакомьтесь с условиями страхового договора перед поездкой. Во время пребывания за границей рекомендуем страховой полис постоянно иметь при себе. Напоминаем, что заболевания, связанные с беременностью и последствиями алкогольного или наркотического опьянения, не являются страховыми случаями. При возникновении потребности в медицинской помощи следует немедленно позвонить в представительство Вашей страховой компании по телефону, указанному в полисе, и сообщить следующие данные: фамилию, имя, дату рождения, номер страхового полиса. Представитель сервисной медицинской компании выяснит, что случилось, где Вы находитесь, разъяснит, как вести себя в данной ситуации и на какое возмещение Вы можете рассчитывать, при необходимости направит к врачу. В этом случае визит к врачу и последующее лечение оплачивает страховая компания. В некоторых случаях может возникнуть необходимость

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 пн.-пт. 10.00-19.00, сб. 11.00-17.00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки: +7 (495) 933-09-58, +7 (903) 272-44-88.

оплатить расходы за лечение на месте (только по согласованию со страховой компанией). В подобной ситуации расходы, понесенные туристом по страховому случаю, возвращает московское представительство страховой компании после поездки (при наличии подтверждающих документов). Если турист самостоятельно обращается к врачу, то надо быть готовым полностью оплатить услуги на месте и не претендовать на полную компенсацию понесенных расходов страховой компанией.

6. Личная безопасность

Для того чтобы Ваше путешествие запомнилось Вам только с самой приятной стороны, советуем соблюдать следующие правила:

- Не оставлять без присмотра ценные вещи. В том числе в отеле, ресторане и автобусе. Нельзя занимать место, поставив на стол или стул сумку, положив телефон, ключи от номера и т.п.
- Ценные вещи хранить только в сейфе в номере, а при отсутствии - в сейфе на ресепшн (пусть даже за небольшую плату). За вещи, оставленные в номере, отель ответственности не несет. Исключение - оставленные ценные вещи в сейфе при явных следах взлома (в пределах отельной страховки).
- Вещи на сиденье автобуса или автомобиля оставлять нельзя, чтобы не провоцировать грабителей. Необходимо прятать все в багажное отделение.
- Особо трепетно относиться к документам: держать их либо в сейфе, либо при себе. Без особой надобности паспорта с собой не носить, достаточно ксерокопии.
- Опасайтесь карманников, особенно в местах большого скопления народа и в общественном транспорте.
- При утере паспорта необходимо лично обратиться в Консульство за справкой на возвращение. Вам понадобятся копии документов, удостоверяющих Ваше российское гражданство, фотографии, а в некоторых случаях - свидетельство как минимум двух граждан России, знающих Вас лично. Поэтому к паспортам относитесь с особым вниманием, потому как процедура получения справки не быстрая и весьма затратная.
- Не оставляйте без присмотра свой багаж в местах массового скопления людей (аэропорты, остановки общественного транспорта, поезда, автобусы, вокзалы, стадионы, магазины и т.п.) В соответствии с местными законами, оставленные без присмотра чемоданы, сумки, пакеты могут быть изъяты для досмотра с возможным дальнейшим уничтожением, а на владельцев багажа может быть наложен внушительный штраф.

7. Возвращение домой

Если Вы путешествуете самостоятельно, рекомендуем Вам приезжать в аэропорт как минимум за три часа до вылета. Туристы из стран, не входящих в ЕС, имеют право на возврат НДС с покупок на сумму свыше 90,15 евро, сделанных в Испании. Не забывайте о том, что при осуществлении каждой операции обычно взимается определенная сумма за оформление, которая колеблется от 5 до 7 евро, поэтому уместно объединять покупки. Деньги возвращаются как наличными, так и на кредитную карту. В любом случае помните, что Вам нужно оформить и заверить печатью документы в специальном офисе испанских ведомств в аэропорту, который называется DEVOLUCION DE IVA (возврат НДС).

8. Куда обращаться в экстренных ситуациях

Контактные телефоны представителей на курортах:

Контактные телефоны представителей на курортах:

Барселона (+34) 690 023 250 (Владимир)

Мадрид (+34) 618526150 (Вера)

Коста Брава (+34) 680 52 62 44 /(+34) 690 023 250 (Ирина Алоян или Владимир);

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).

В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 пн.-пт. 10.00-19.00, сб. 11.00-17.00 (московское время),

Телефон экстренной поддержки: +7 (495) 933-09-58, +7 (903) 272-44-88.

Коста Дорада (+34) 696 66 29 66 (Оксана);
 Коста Бланка (+34) 640 03 74 91 (Оксана);
 Коста дель соль (+34) 660 47 44 40 (Елена);
 Тенерифе (+34) 639 68 64 99 (Флора);
 Майорка (+34) 600 60 90 90 (Екатерина).

Консульский отдел посольства России в Мадриде

Адрес: ул. Joaquin Costa, 33 (ближайшая станция метро – Republica Argentina)
 Телефон: +34 91 411 29 57, 411 07 01
 Факс: +34 91 562 78 30

Российское Генеральное консульство в Барселоне

Адрес: Avenida Pearson, 40-42
 Телефон: +34 93 280 54 32, 280 02 20
 Факс: +34 93 280 55 41

Желаем Вам приятного путешествия!

В экстренных случаях:

Вы можете обратиться к представителю компании на курорте (номер телефона в программе тура).
 В московский офис компании по тел.: +7 (495) 933-09-50 пн.-пт. 10.00-19.00, сб. 11.00-17.00 (московское время),
 Телефон экстренной поддержки: +7 (495) 933-09-58, +7 (903) 272-44-88.