**Stimați turiști,**

***Vă mulțumim că ați ales să călătoriți cu compania noastră și vă dorim o vacanță minunată!***



**Vă rugăm să citiți cu atenție această notificare.**

IMPORTANT!

Înainte de călătoria dvs., verificați cerințele pentru intrarea pe teritoriul Spaniei pe site-ul Ministerului Afacerilor Externe al României la următorul link: <http://www.mae.ro/travel-conditions>

**Înainte de plecare, vă rugăm să vă asigurați că detineți urmatoarele documente:**

* bilete de avion dus-întors
* carte de identitate in termen de valabilitate sau pașaport valabil
* voucher de cazare
* polita asigurare de calatorie (nu este obligatorie, dar este insistent recomandată)
* în cazul în care călătoriți cu un copil sub 18 ani: Un minor care călătorește singur, cu o persoană care nu este părinte/tutore sau cu un singur părinte trebuie să dețină o procură notarială de acord parental, pentru a putea părăsi țara. Detalii complete puteți găsi [aici](https://www.politiadefrontiera.ro/ro/main/pg-conditii-de-iesire-din-tara-pentru-cetatenii-romani-minori-59.html).

Trebuie să obțineți și să tipăriți toate documentele în prealabil, Coral Travel nu eliberează documente la aeroport.

După primirea documentelor, citiți cu atenție conținutul, verificați greutatea maximă a bagajelor incluse per pasager, verificați toate datele. Familiarizați-vă în prealabil cu regulile de control vamal din țara în care mergeți, precum și cu regulile de control vamal din România:

• Administraţia Naţională a Vămilor – [www.customs.ro](http://www.customs.ro);

• Poliţia de frontieră romană – [www.politiadefrontiera.ro](http://www.politiadefrontiera.ro).

**Începutul călătoriei**

**Vă rugăm să verificați personal orarul de zbor cu o zi înainte de plecare împreună cu consultantul dvs.** Pasagerii aflați sub influența alcoolului sau a drogurilor nu au permisiunea să se îmbarce la bord.

1. Vă rugăm să vă familiarizați în prealabil cu regulile de transport al bagajelor de cală și de mână.

2. În conformitate cu reglementările internaționale de transport aerian și (sau) cerințele aeroporturilor/transportatorilor, pasagerul trebuie să ajungă la aeroportul de plecare pentru check-in și predarea bagajelor, cu minimum 2,5 ore înainte de decolarea avionului.

3. Este necesară înregistrarea pentru zbor în mod independent (check-inul se încheie cu 60-40 de minute înainte de plecare, în urma acestuia pasagerul primește cartea de îmbarcare).

Reprezentantul companiei aeriene vă va elibera o carte de îmbarcare și o etichetă de bagaj, pe care trebuie să le păstrați până la sfârșitul zborului. Dacă pasagerul nu a sosit la timp pentru înregistrare, compania aeriană are dreptul să nu-l accepte la bordul aeronavei.

O garanție necondiționată pentru un pasager al unui zbor este plecarea (dus și întors) în ziua și destinația determinate de condițiile pachetului rezervat. Orarul de zbor, compania aeriană, tipul aeronavei, clasa de plasare în cabina aeronavei (în cazul unei modificări a aspectului aeronavei sau a transportatorului) și aeroportul de sosire/plecare din destinație pot suferi modificări.

Agenția de turism de la care ați cumpărat pachetul trebuie să verifice informațiile operaționale actualizate și ora exactă a plecării cu tour-operatorul sau pe site-ul oficial al companiei aeriene si/sau al aeroportului de decolare.Vă recomandăm să luați inițiativa și să clarificați personal cu agenția dvs. corectitudinea datelor de transport aerian și orarul de zbor, cu 24 de ore înainte de data programată de plecare. Daca ati achizitionat serviciile de transfer,partenerul local vă va informa despre o eventuală modificare a orei zborului de întoarcere. Dacă nu ați primit informațiile sau dacă vă îndoiți de corectitudinea acestora, contactați imediat agenția dvs. de turism sau linia de urgență specificată pe voucherul de călătorie.

Vă atragem atenția, dacă pachetul de servicii nu include serviciul „transfer la hotel în țara de destinație” sau ați achiziționat un serviciu separat de transport aerian, notificarea eventualelor modificări ale datelor de zbor se realizează de către turoperator exclusiv la adresa agenției de turism de la care ați cumpărat pachetul. Turoperatorul nu deține datele de contact ale turiștilor, așa că nu vă poate furniza aceste informații direct. Vă recomandăm insistent să clarificați informațiile despre ora de plecare nu mai devreme de o zi înainte de data planificată a plecării, cu agenția dvs. de turism.

Operatorul de turism nu este responsabil pentru riscurile nesincronizării zborurilor cu conexiune (escală). Atunci când alegeți un zbor cu escală, vă recomandăm să alegeți un tarif care vă permite să schimbați sau să anulați un bilet fără pierderi financiare semnificative. Vă recomandăm să alegeți un timp mai lung pentru tranzit.

În cazul neprezentării unui pasager (regula NO SHOW) la un zbor de pe un aeroport din România, întreaga rută (inclusiv zborul de întoarcere) poate fi anulată de către transportator, fără nicio notificare prealabilă.

Companiile aeriene stabilesc în mod independent regulile pentru alimente și băuturi la bord, în majoritatea cazurilor zborurile comerciale prevăd absența alimentelor și (sau) băuturilor în timpul unui zbor care durează mai puțin de cinci ore sau acestea pot fi achizitionate contra cost in timpul zborului. Vă rugăm să clarificați aceste informatii privind serviciile de catering la bord, precum și problema transportului bagajelor speciale și a animalelor, atunci când cumpărați un pachet, inclusiv cu compania aeriană. În cazul unei schimbări a companiei aeriene transportatoare sau a tipului de aeronavă, limita de greutate a bagajelor inclusă în bilet se poate modifica.

**După sosirea în Spania**

Trebuie să treceți individual prin controlul pașapoartelor, zona vamală și să vă recuperați personal bagajele.

Depuneți imediat eventualele reclamații în privința stării bagajelor la biroul companiei aeriene care a operat zborul dumneavoastră. În cazul unei întârzieri a sosirii bagajelor, informați compania locală (datele de contact sunt pe voucherul de călătorie). Acest lucru este necesar pentru a conveni asupra posibilității de a fi așteptați la transfer, dacă aveți acest serviciu inclus.

În cazul unui transfer de grup, pentru a evita neplăceri create celorlalți participanți, timpul de așteptare al unui turist întârziat este limitat.

Doar in cazul in care ati achizitionat si serviciile de transfer: La ieșirea din aeroport (cu excepția Insulelor Mallorca, Tenerife, Gran Canaria, Ibiza ) veți fi întâmpinați cu pancarte CORAL TRAVEL/ODEON TOURS sau cu numele dumneavoastra, veți fi conduși la biroul unde se vor verifica voucherele și veți fi apoi îndrumați către vehiculul dvs de transfer. Numele companiei partenere din Spania este trecut pe voucher.

În cazul unui transfer de grup „aeroport-hotel”, traseul va fi stabilit de către compania locală de transport. Durata unui transfer de grup este mai mare decât a unuia privat, fiind determinată de numărul de hoteluri la care se vor efectua opriri. În timpul transferului de grup sunt permise opririle tehnice și staționarea din motive medical/sanitare, la latitudinea firmei locale.

În caz de transfer individual/privat, transportul se efectuează pe traseul direct „aeroport-hotel”. Serviciul de încărcare și descărcare a bagajelor din mașină nu este inclus, rămâne la latitudinea șoferului.

În cazul imposibilității accesului direct la hotel a unui mijloc de transport, din cauza stării carosabilului, a admiterii vehiculului pe teritoriul hotelului, a regulilor de siguranță rutieră, a lucrărilor de reparații și a altor cazuri obiective, pasagerii și bagajele sunt lăsate la locul cel mai apropiat de locul de descărcare planificat. Luați în considerație aceste informații, inclusiv în scopul organizării transferului de retur.

De asemenea, vă rugăm să rețineți că, din cauza specificului construcției stațiunilor din Spania, este posibil ca autobuzele de transfer să nu ajungă întotdeauna direct la intrarea hotelului. Cel mai adesea, transferul de grup poate fi efectuat la/de la stația de autobuz din oraș, cea mai apropiată de hotel. Punctul de debarcare la sosirea la hotel coincide cu punctul de plecare al autocarului la transferul de întoarcere la aeroport, cu excepția cazului în care primiti alte informații de la receptie. **Rețineți: în ziua plecării, nu întârziați pentru transferul la aeroport!**

**Turiștii care sosesc pe Aeroportul Internațional Mallorca:**

**Doar daca ati achizitionat si serviciile de transfer:**

După preluarea bagajelor, va rugam sa va indreptati catre iesirea principala, ghidul nostru va va astepta acolo. In cazul in care nu il gasiti, va rugam sa va indreptati catre zona de sosiri, ghiseul Nr. 11 **(SIDE TOURS**). Va trebui să dovediți identitatea prezentând o copie a voucherului de rezervare. Reprezentantul biroului va indica locația autocarului/mașinii dumneavoastră. Vă rugăm să nu părăsiți sala de sosiri până când nu găsiți un reprezentant local. In cazul unei urgente, puteti apela urmatoarele numere de telefon: 0034 971 789 492 sau 0034 618 752 675.

Sosiri/plecări: Șoferul vă va aștepta în afara terminalului (în interior doar dacă este permis) cu numele clientului. Vă rugăm să nu părăsiți zona până nu găsiți un reprezentant sau șoferul de autocar.

**Turiștii care sosesc pe aeroportul din Tenerife:**

**Doar daca ati achizitionat si serviciile de transfer**:

După preluarea bagajelor, va rugam sa va indreptati catre biroul **SIERRA Y GONZALEZ** (biroul Nr. 7/8) situat in sala de sosiri. Va trebui să dovediți identitatea prezentând o copie a voucherului de rezervare. Reprezentantul biroului va indica locația autocarului/mașinii dumneavoastră (în cazul unui transfer individual, vă va conduce direct la mașină). Vă rugăm să nu părăsiți sala de sosiri până când nu găsiți un reprezentant.

Sosiri/plecări: Șoferul vă va aștepta în afara terminalului (în interior doar dacă este permis) cu numele clientului. Vă rugăm să nu părăsiți zona până nu găsiți un reprezentant sau șoferul de autocar.

**Turiștii care sosesc pe aeroportul din Gran Canaria:**

**Doar daca ati achizitionat si serviciile de transfer**:

După ridicarea bagajelor, va rugam sa va indreptati catre biroul Nr. 19 (**ODEON TOURS**) situat in sala de sosiri internationale, in apropierea terminalului. Va trebui să dovediți identitatea prezentând o copie a voucherului de rezervare. Reprezentantul biroului va indica locația autocarului/mașinii dumneavoastră. Vă rugăm să nu părăsiți sala de sosiri până când nu găsiți un reprezentant.

Sosiri/plecări: Șoferul vă va aștepta în afara terminalului (în interior doar dacă este permis) cu numele clientului. Vă rugăm să nu părăsiți zona până nu găsiți un reprezentant sau șoferul de autocar.

**Turiștii care sosesc pe aeroportul din Ibiza:**

**Doar daca ati achizitionat si serviciile de transfer:**

După preluarea bagajelor, va rugam sa va indreptati catre ghiseul **SIDE TOURS** (ghiseu nr. 0221). Va trebui să dovediți identitatea prezentând o copie a voucherului de rezervare. Reprezentantul biroului va indica locația autocarului/mașinii dumneavoastră. Vă rugăm să nu părăsiți sala de sosiri până când nu găsiți un reprezentant local. In cazul unei urgente, puteti apela urmatoarele numere de telefon:

Airport: 0034 - 659 93 88 50, + 971 396 597,

Emergencies: 0034 - 690 82 64 75

Transfers: 0034 – 971 307 363

**Turiștii care sosesc pe aeroportul din Menorca:**

**Doar daca ati achizitionat si serviciile de transfer:**

După preluarea bagajelor, va rugam sa va indreptati catre ghiseul **SIDE TOURS** (situat vizavi de biroul de informatii). Va trebui să dovediți identitatea prezentând o copie a voucherului de rezervare. Reprezentantul biroului va indica locația autocarului/mașinii dumneavoastră. Vă rugăm să nu părăsiți sala de sosiri până când nu găsiți un reprezentant local. In cazul unei urgente, puteti apela urmatoarele numere de telefon:

Airport: 0034 - 971 368 166, 0034 608 260 540

Emergencies: 0034 - 619 106 431

Transfers: 0034 - 971 368 166

**În hotel**

Conform regulilor internaționale, cazarea într-o cameră de hotel se face după orele 14:00, eliberarea camerei se face până la orele 12:00, indiferent de ora de plecare/sosire a zborului dumneavoastră.

**Taxa turistică**

De la 1 noiembrie 2012, în Catalonia a fost introdusă o taxă locală, pe sejururile în unitățile turistice.

Potrivit prevederilor noii legi, după încheierea perioadei de ședere în regiune, persoana este obligată să plătească taxa de mai sus către instituție (hotel, etc.), care, la rândul său, trebuie să emită o factură corespunzătoare sau un document similar. Turiștii trebuie să plătească această taxă direct la recepția hotelului/apartamentelor etc. (inclusiv când cazarea a fost inclusă în pachet).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tip de cazare** | **Barcelona** | **Alte regiuni din Catalonia** |
| Hotel 5\*, clasa lux 5\* |  7,5 euro/persoana/noapte | 3 euro/persoană/noapte |
| Hotel 4\*, 4\*+ | 5,70 euro/persoana/noapte | 1,32 euro/persoană/noapte |
| Orice proprietate folosită pentru cazare turistică | 5,50 euro/persoana/noapte | 1 euro/persoană/noapte |
| Alte categorii de hoteluri, campinguri, case rurale de oaspeți | 5 euro/persoana/noapte | 0,66 euro/persoană/noapte |

Următoarele categorii de turiști sunt scutite de la plata taxei:

* Turiştii sosiţi în cadrul programelor sociale de stat ale ţărilor UE (este necesară confirmarea documentară);
* Persoane sub 12 ani.

Administrația orașului își rezervă dreptul de a modifica valoarea taxelor locale și condițiile de plată a acestora.

De la 01 ianuarie 2018, taxa locală în unități turistice din Insulele Baleare (Mallorca, Ibiza, Menorca și Formentera) a fost modificată.

Turiștii trebuie să plătească această taxă direct la recepția hotelului/apartamentelor, etc

În perioada 01 noiembrie – 30 aprilie, taxa se plătește cu o reducere de 75%.

Pentru sejururi mai mari de 9 zile în același hotel/apartamente se acordă o reducere de 50% din a 9-a zi de sejur.

Taxa turistică nu se percepe copiilor sub 12 ani.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tip de cazare** | **Preț în euro pe zi, de persoana + 10% TVA\*\*** |
| Hotel 4\* superior, 5\* şi 5\* clasa lux | 4 euro |
| Hotel 3\* superior şi 4\* | 3 euro |
| Hotel 1\*, 2\* şi 3\* | 2 euro |
| Apartamente 4 key şi 4 key superior | 4 euro |
| Apartament 3 key superior | 3 euro |
| Apartamente 1 key, 2 key şi 3 key | 2 euro |
| Alte categorii de hoteluri, campinguri, case rurale de oaspeți şi alte facilități de cazare | 2 euro |
| Nave de croazieră | 2 euro |

* Sunt posibile modificări ale valorii taxei în funcție de sezon (de la 01 mai până la 31 octombrie, sezon de vârf), (de la 01 noiembrie până la 30 aprilie, extra-sezon)
* Administrația municipală a Insulelor Baleare își rezervă dreptul de a modifica valoarea taxelor locale și condițiile de plată a acestora.

**În ziua returului în România**

**Doar daca ati achizitionat si serviciile de transfer**:

Cu o zi înainte de zborul de întoarcere, puteți afla ora transferului la aeroport de la receptie.Vă rugăm să așteptați în fața hotelului (sau in locul indicat de la receptie) la ora specificată, deoarece șoferul de autocar/mașină nu va putea intra în hotel pentru a vă căuta.

**Important! Returul din Tenerife, Mallorca, Gran Canaria, Ibiza**

**Doar daca ati achizitionat si serviciile de transfer**:

Cu 24 de ore înainte de plecare, la recepția hotelului va fi trimisă prin fax/e-mail informatia referitoare la ora de plecare din hotel. Vă rugăm să așteptați în fața hotelului (sau in locul indicat de la receptie) la ora specificată, deoarece șoferul de autocar/mașină nu va putea intra în hotel pentru a vă căuta.

**Important! Returul din Menorca**

Cu 48 de ore înainte de plecare aveti posibilitatea de a verificat, cu ajutorul codului QR primit in aeroport, detaliile legate de transfer. Acestea se pot verifica si accesand urmatorul link: <http://transfer.sidetours.com> (aveti nevoie de codul de transfer sau de ID ul rezervarii si data plecarii). De asemenea, puteti verifica ora de transfer si la receptia hotelului. Vă rugăm să așteptați în fața hotelului (sau in locul indicat de la receptie) la ora specificată, deoarece șoferul de autocar/mașină nu va putea intra în hotel pentru a vă căuta.

Vă rugăm să părăsiți camera la timp și să nu întârziați la transfer. La ieșirea din hotel este necesar să se plătească eventualele servicii suplimentare (folosirea mini-barului, telefonului etc.).

**Numere de urgență pentru asistență locală oferita de partenerii Coral Travel de la destinatie:**

• Barcelona, Costa Dorada, Costa Brava, Mallorca, Tenerife + 34 977 27 52 02

**Ambasada României în Spania:**

Adresa: Avenida de Alfonso XIII nr. 157, Madrid 28016

Telefon: +34 913.599.425

**Telefon ataşat pe probleme de muncă şi sociale**: +34 913 507 356

La acest număr de telefon NU se furnizează informații consulare.

Fax: +34 913.452.917

Email: madrid@mae.ro

**Consulatul General al României la Barcelona** (Catalonia; Insulele Baleare).

Adresă: Calle San Juan de la Salle 35 bis, 08022 Barcelona

Call center consulat: +34 934 181 535; +34 934 344 223; +34 934 340 220

Număr de telefon de urgență: +34 661 547 853

**E-mail call-center**: contact@informatiiconsulare.ro

**Numere de urgență servicii locale:**

112 – Serviciul european de urgență

092– Poliția locală/municipală (în localități)

062 - Garda Civila (în afara localităților)

 ***Vă urăm drum bun și vacanță frumoasă!***