

Stimați turiști,

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

**Vine vacanța, ai pregătit bagajele?**

Descarcă aplicația Coral Travel ca să ai totul la îndemână!

**QR codes here:**

- Documente de călătorie: vouchere, bilete de avion și informații despre destinație.
- Notificări în timp real pentru orice modificare: ora/data plecării, aeroport, companie aeriană.
- Detalii despre transferul la/de la aeroport: data, ora și punctul de preluare.
- Informații despre ghidul local: nume, telefon, ora întâlnirii.

**Îți dorim vacanță frumoasă!**



**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 dețineți următoarele documente:**

- bilete de avion dus-întors
- carte de identitate în 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](#).

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:

- Administrația Națională a Vămirilor – [www.customs.ro](http://www.customs.ro);
- Poliția 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-in-ul 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 și/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. Dacă ați achiziționat 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 îndoiiți 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 tuoperator exclusiv la adresa agenției de turism de la care ați cumpărat pachetul. Tuoperatorul 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.

Comaniile 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 achiziționate contra cost în timpul zborului. Vă rugăm să clarificați aceste informații 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 în cazul în care ați achiziționat și 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 dumneavoastră, 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 unui 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 primiți alte informații de la recepție. **Rețineți: în ziua plecării, nu întârziți pentru transferul la aeroport!**

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

##### **Doar dacă ati achiziționat și serviciile de transfer:**

După preluarea bagajelor, va rugăm să vă îndreptați către ieșirea principală, ghidul nostru va vă aștepta acolo. În cazul în care nu îl găsiți, va rugăm să vă îndreptați către 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. În cazul unei urgențe, puteți apela următoarele 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 dacă ati achiziționat și serviciile de transfer:**

După preluarea bagajelor, va rugăm să vă îndreptați către biroul **SIERRA Y GONZALEZ** (biroul Nr. 7/8) situat în 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 dacă ati achiziționat și serviciile de transfer:**

După ridicarea bagajelor, va rugăm să vă îndreptați către biroul Nr. 19 (**ODEON TOURS**) situat în sala de sosiri internaționale, în 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 dacă ati achiziționat și serviciile de transfer:**

După preluarea bagajelor, va rugăm să vă îndreptați către 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. În cazul unei urgențe, puteți apela următoarele 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 dacă ati achiziționat și serviciile de transfer:**

După preluarea bagajelor, va rugăm să vă îndreptați către ghiseul **SIDE TOURS** (situat vizavi de biroul de informații). 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. În cazul unei urgențe, puteți apela următoarele 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	Costul este exprimat în euro pe noapte, per persoană +10% TVA	
	Barcelona	Alte regiuni din Catalonia
Hotel 5*, clasa lux 5*	13,20 euro/persoana/noapte	4,95 euro/persoană/noapte
Hotel 4*, 4*+	9,24 euro/persoana/noapte	1,98 euro/persoană/noapte
Orice proprietate folosită pentru cazare turistică	10,45 euro/persoana/noapte	1,95 euro/persoană/noapte
Alte categorii de hoteluri, campinguri, case rurale de oaspeți	7,70 euro/persoana/noapte	0,99 euro/persoană/noapte

Următoarele categorii de turiști sunt scutite de la plata taxei:

- Turiștii sosiți în cadrul programelor sociale de stat ale țărilor UE (este necesară confirmarea documentară);
- Persoane sub 17 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 persoană + 10% TVA**
Hotel 4* superior, 5* și 5* clasa lux	4 euro
Hotel 3* superior și 4*	3 euro
Hotel 1*, 2* și 3*	2 euro
Apartamente 4 key și 4 key superior	4 euro
Apartament 3 key superior	3 euro
Apartamente 1 key, 2 key și 3 key	2 euro
Alte categorii de hoteluri, campinguri, case rurale de oaspeți și 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 dacă ați achiziționat și serviciile de transfer:**

Cu o zi înainte de zborul de întoarcere, puteți afla ora transferului la aeroport de la recepție. Vă rugăm să așteptați în fața hotelului (sau în locul indicat de la recepție) 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 dacă ați achiziționat și serviciile de transfer:**

Cu 24 de ore înainte de plecare, la recepția hotelului va fi trimisă prin fax/e-mail informația referitoare la ora de plecare din hotel. Vă rugăm să așteptați în fața hotelului (sau în locul indicat de la recepție) 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 aveți posibilitatea de a verifica, cu ajutorul codului QR primit în aeroport, detaliile legate de transfer. Acestea se pot verifica și accesând următorul link: <http://transfer.sidetours.com> (aveți nevoie de codul de transfer sau de ID-ul rezervării și data plecării). De asemenea, puteți verifica ora de transfer și la recepția hotelului. Vă rugăm să așteptați în fața hotelului (sau în locul indicat de la recepție) 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 oferită de partenerii Coral Travel de la destinație:**

- 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 atașat pe probleme de muncă și sociale:** +34 913 507 356

La acest număr de telefon NU se furnizează informații consulare.

Fax: +34 913.452.917

Email: [madrid@mae.ro](mailto: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](mailto:contact@informatiiconsulare.ro)

#### **Numere de urgență servicii locale:**

112 – Serviciul european de urgență

092 – Poliția locală/municipală (în localități)

062 - Garda Civilă (în afara localităților)

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