

## Informations Canaries

### Départ/Enregistrement

Dans le cas où votre vol a été réservé auprès de nos services, veuillez-vous présenter 2h avant le décollage pour un vol moyen-courrier/ 3h pour un vol long-courrier avec pièces d'identité valides et convocation au guichet d'enregistrement de la compagnie aérienne. En cas de présentation moins de 1h30 avant le départ, nous ne pourrions être tenus responsable des éventuelles conséquences que cela pourra engendrer. Vous trouverez les coordonnées de notre représentant à l'aéroport sur votre billet d'avion. Si votre vol n'a pas été réservé auprès de nos services, merci de vous renseigner auprès de votre compagnie aérienne.

Voyager sans billet d'avion : Dans certains cas, vous ne disposez d'aucun billet papier, mais vous voyagez grâce à des billets électroniques appelés aussi E-Tickets (ETIX). Ils sont acceptés aux guichets automatiques de l'aéroport ou comptoirs d'enregistrement (check-in) sur présentation de votre pièce d'identité. Veuillez noter que sur les vols courts et moyens courriers, toutes les compagnies aériennes ne servent pas de repas classique. Merci de vous renseigner avant votre départ auprès de votre compagnie aérienne.

Pour les vols au départ de Paris (CDG / ORY) : nous vous invitons à vérifier l'aéroport et le terminal de départ sur le site <http://www.parisaeroport.fr/passagers/les-vols/vols-depart/informations-vols-depart> (informations sous réserve de modification).

Veuillez noter que certaines compagnies ne servent plus à manger sur les longs ou moyens courriers. Il est donc conseillé de se renseigner à l'avance.

Pour les vols charters FTI au départ de Paris avec la compagnie aérienne SMARTWINGS / TRAVEL SERVICE (code QSG), rendez-vous au Terminal 3 Roissy CDG (comptoir d'enregistrement à vérifier sur les écrans à votre arrivée au terminal).

Ces informations sont susceptibles de modification. Nous vous conseillons donc de vérifier avant votre départ vers l'aéroport sur le site : <https://www.aeroports-paris.info/index.php?airport=roissy&page=departs>

Pour les autres vols et compagnies aériennes régulières, nous vous invitons à vérifier l'aéroport et le terminal de départ sur le site <http://www.parisaeroport.fr/passagers/les-vols/vols-depart/informations-vols-depart> (informations sous réserve de modification)

Les billets électroniques (E-tickets) sont émis directement dans le système informatique de la compagnie aérienne. Veuillez retirer votre carte d'embarquement sur présentation de votre pièce d'identité valide, au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne

Si aucune référence n'apparaît ci-dessous, vous n'avez pas d'enregistrement en ligne à faire. Si votre vol est opéré par U2/ X3 /ou FR, l'enregistrement en ligne est obligatoire, sinon risque de refus d'embarquement par la compagnie ou de frais d'édition de carte d'embarquement à l'aéroport. Si vous voyagez sur une compagnie régulière et qu'un numéro de réservation compagnie apparaît ci-dessous, il est vivement conseillé de vous enregistrer pour éviter une situation de surbooking le jour du départ. Vérifiez les infos vol sous [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com) en saisissant votre numéro de réservation (création d'un compte nécessaire pour consultation). Vérifiez les infos vol sous [www.viewtrip.com](http://www.viewtrip.com) en saisissant votre numéro de réservation et votre nom de famille.

### Bagages

Veuillez noter que les franchises bagages peuvent varier selon la compagnie aérienne. La politique du bagage unique ou pièce concept autorise sans supplément 1 bagage en soute de maximum 15 à 20 kg, ainsi qu'un petit bagage à main pour chaque voyageur. Les enfants de moins de 2 ans n'ont droit ni à leur propre siège dans l'avion, ni à une franchise bagage. Veuillez s'il vous plaît vous renseigner en temps utile directement auprès de la compagnie aérienne (par exemple sur leur site internet) quant à la franchise bagage autorisée sur votre vol. Pour le transport d'équipements de sport de grandes tailles tels que vélos, matériels de plongée, golf ou surf merci de contacter votre agence de voyage. Veuillez noter que le transfert des bagages de sport hors gabarit de/vers l'hôtel est disponible sur demande et peut engendrer des frais supplémentaires sur place.

En cas de dommage ou de perte de vos bagages sur votre vol, vous devez le signaler immédiatement à la compagnie aérienne à l'aide du formulaire PIR (Property Irregularity Report). Vous aurez besoin de ce certificat pour obtenir un dédommagement de votre assurance.

### Arrivée/Transfert

À votre arrivée à l'aéroport, et selon les indications mentionnées sur vos documents de voyage, vous serez accueillis par l'un de nos représentants en charge de l'organisation de votre transfert vers l'hôtel.

Si vous ne voyez pas de représentant, merci de vous rendre au comptoir de notre réceptif dont le nom figure sur votre voucher « transfert » (sur la plupart de nos destinations, notre réceptif est Meeting Point)

Il est possible qu'un seul bus desserve plusieurs hôtels et que notre représentant ne puisse vous accompagner personnellement sur votre lieu de villégiature. Sur de nombreuses destinations, le transfert est assuré par un système de navette (shuttle) en fonction des vols à l'arrivée ce qui peut générer de l'attente à l'aéroport.

Les parents sont informés qu'il n'y a pas de siège adapté pour les enfants ou bébés à bord des transferts et qu'ils sont responsables de la sécurité pendant le trajet. Pour les transferts privés, si vous n'êtes pas attendu à la sortie Bagages par un représentant avec un panneau à votre nom, merci de vous rendre au comptoir aéroport indiqué où vous serez orienté vers votre véhicule. Si votre vol a du retard, merci de contacter soit notre assistant aéroport soit le numéro d'urgence à destination afin que dans la mesure du possible mais sans aucune garantie, votre transfert puisse être modifié et organisé en fonction de la nouvelle heure d'arrivée. A défaut de contact, vous devrez prendre un taxi à vos frais et aucun remboursement du transfert ne sera possible.

#### Info complémentaire - Grande Canarie

Note pour les clients arrivant à la Grande Canarie avec des vols intérieurs avec les compagnies aériennes Iberia, Air Europa, Vueling et Binter Canarias. L'arrivée à lieu au Terminal 1, le comptoir Meeting Point Spain (n° 15) se trouve dans le Terminal 2 (à environ 600m à pied). À La Palma, vous serez pris en charge par le conducteur de votre bus.

Lors de réservation d'un séjour avec vols vers La Gomera, un transfert en bus avec chauffeur de / vers le port de San Sebastián est inclus, ainsi que la traversée en ferry. Si votre forfait inclus une location de voiture, le véhicule sera mis à disposition au port de San Sebastián / La Gomera. Veuillez prendre note que lors d'une arrivée tardive, en raison des horaires du Ferry, il est nécessaire de passer votre première nuit sur Tenerife. Vous recevrez vos billets pour le Ferry par notre représentant à votre arrivée à l'aéroport de Ténérife Sud (guichet Meeting Point 18). Les voyageurs ayant réservé un forfait avec transferts inclus seront pris en charge par leur chauffeur au port de ferries de San Sebastian.

#### Info complémentaire – Ténérife

Si vous réservez un séjour à El Hierro vous venez en avion à Tenerife, puis transfert à l'aéroport de Tenerife Nord, puis départ de Tenerife Nord à El Hierro. Si vous réservez un forfait à El Hierro, vol vers Tenerife Sud, transfert vers l'aéroport de Tenerife Nord et vol de Tenerife Nord vers El Hierro. Veuillez noter qu'à votre arrivée à Tenerife Sud, vous devez récupérer vos bagages et les enregistrer à nouveau à l'aéroport de Tenerife Nord. Présentez-vous à votre arrivée à l'aéroport de Tenerife Sud au comptoir n°18 auprès de notre représentant Meeting Point Spain pour récupérer toutes les informations importantes et conseils pour profiter pleinement de votre séjour à El Hierro. En raison des horaires de vol de/à El Hierro, d'un retard de vol ou des conditions météorologiques, une nuit supplémentaire à Tenerife peut-être nécessaire (inclus dans le prix). À El Hierro, assistance du bureau Meeting Point uniquement téléphonique (bureaux situés à Tenerife). Vous pouvez également utiliser ce numéro de téléphone pour reconfirmer votre vol retour. Pour une réservation d'un hôtel seul (sans vols) ou d'un vol sec (sans hôtel), transfert par vos propres moyens.

#### **FTI Service / Agences sur place**

##### Fuerteventura

Meeting Point Spain: Hotel R2 Pajara Beach, Planta 1, Punta del Roquito s/n, 35627 Costa Calma

Horaires d'ouvertures : Lundi au vendredi : 9-18h / Samedi : 9-13h

Tel. : 0034-928 167 297

Nr. d'urgence : 0034-699 940 953

Votre représentant FTI vous attend directement à notre comptoir Meeting Point Spain / FTI dans le hall d'arrivée.

Le comptoir est situé juste après la sortie du hall de récupération des bagages.

##### Grande Canarie

Meeting Point Spain: CC. Sonnenland, Planta 2, Local 217, 35100 Maspalomas

Horaires d'ouvertures : Lundi au vendredi : 10-17h

Tel. : 0034-928 143 034

Nr. d'urgence : 0034-618-459 343

Après avoir récupéré vos bagages et passé la douane, votre représentant Meeting Point / FTI vous attendra à la sortie avec un panneau.

Si toutefois vous ne le voyez pas, veuillez-vous rendre au comptoir FTI, situé à gauche de la sortie.

Le comptoir est celui de "MEETINGPOINT SPAIN" , n° 15.

##### La Palma

Viajes Pamir: Calle O'Daly 8, I.C.266, 38700 Santa Cruz de la Palma

Horaires d'ouverture : Lundi au vendredi : 9-13h, 16-19h / Samedi : 9-13h

Tel. : 0034-922-416 235

Nr. d'urgence : 0034-617-695 420

##### Lanzarote

Meeting Point Spain: CC. Matagorda, Local 132, 35572 Matagorda Tias

Horaires d'ouvertures : Lundi au vendredi : 9-18h / Samedi : 9-13h  
Tel. : 0034-928-596 116  
Nr. d'urgence : 0034-669-691 184

Votre représentant FTI vous attend directement à notre comptoir Meeting Point Spain / FTI dans le hall d'arrivée.  
Le comptoir est situé juste après la sortie du hall de récupération des bagages à droite.

Tenerife / La Gomera/El Hierro  
Meeting Point Spain : Avenida Bruselas 8, 38670 Playa Fanabe, Adeje, Tenerife  
Horaires d'ouvertures : Lundi au vendredi : 10-17h / Samedi : 10-13h  
Tel. : 0034-922 716 632  
Nr. d'urgence Ténérife Sud : 0034-616-95 29 20  
Nr. d'urgence Ténérife Nord : 0034-616-95 29 20

Votre représentant FTI vous attend directement à notre comptoir Meeting Point Spain / FTI, guichet n°18, se situant en face des loueurs de voiture.

Après avoir récupéré vos bagages et passé la douane, prenez à gauche et rendez-vous au guichet n° 18 (à 100m environ).

Pour une arrivée à l'aéroport de Ténérife Nord, après avoir récupéré vos bagages et passé la douane, allez sur votre gauche et descendez d'un étage. Sortez du terminal et à votre gauche se trouvera des bus de transfert avec un panneau FTI ou Canary Shuttle.

### Assistance francophone

Cette assistance est essentiellement téléphonique via un numéro d'appel dédié :

Fuerteventura : 0034 699 940 953

Gran Canaria : 0034-648-807-446

Tenerife : 0034-616-952-920 ou +648 022 915

Lanzarote : 0034 649 452 142

### Transfert/Vol retour

En règle générale, notre représentant sur place vous informera de horaires exactes des transferts retour vers l'aéroport environ 1 à 2 jours avant votre départ, si un transfert est inclus dans votre forfait. Si vous ne croisez pas le représentant à l'hôtel, ces informations vous seront données par le biais d'une note écrite affichée sur notre tableau d'informations ou dans notre classeur d'informations. Si exceptionnellement, vous n'aviez pas eu d'information, nous vous demandons impérativement de contacter notre représentant 1 à 2 jours avant votre départ. Veuillez noter qu'en fonction des transferts de ferry, le temps d'attente peut-être plus long. Il n'y aucune possibilité pour déposer vos bagages. Un départ anticipé peut nécessiter une nuit supplémentaire à Tenerife. Pour le transfert retour, un chauffeur ou un bus vous attend au port de Tenerife. Tous les clients organisant eux-mêmes leur séjour, ne pourront pas être informés par notre représentant des éventuelles modifications d'horaires. Nous leur recommandons vivement de se faire reconformer les horaires de vol au moins 2 jours avant le vol retour auprès de la compagnie aérienne correspondante. Nous faisons appel à votre compréhension et nous excusons, si ces obligations sont à la charge des clients. Tous les horaires sont donnés en heure locale.

### Représentant local

Si vous souhaitez réserver des prestations ou si vous avez besoin d'aide durant votre séjour, notre représentant sur place est à votre écoute (assistance francophone ou internationale). Il n'y a pas toujours de permanence fixe dans tous les hôtels, dans ce cas l'assistance est téléphonique. Dans la plupart des hôtels, vous trouverez un classeur FTI Voyages et/ou un affichage dans l'espace dédié aux tours opérateurs ou à la réception de l'hôtel. Des informations supplémentaires sont communiquées dans vos documents de voyage. Sur la majeure partie des destinations que nous proposons, l'assistance est assurée par Meeting Point, l'agence réceptive de FTI Group.

Si vous désirez prolonger votre séjour, veuillez également vous adresser à notre représentant. Cette prolongation ne sera possible que sur re-confirmation et contre paiement des frais supplémentaires engendrés.

### Excursions facultatives

Les excursions facultatives, proposées par nos représentants, comprennent l'accompagnement d'un guide (se renseigner si francophone), les coûts de transport, les droits d'entrée, les assurances. Les prix et programmes sont donnés à titre indicatif et susceptibles de modification sur place, en fonction des fluctuations monétaires, des impératifs locaux, de la saison ou de la demande. Réservation, confirmation et paiement sur place. Les repas non consommés du fait d'excursions ne donnent pas lieu à un remboursement. Nous attirons votre attention sur le fait que les visites de magasins d'artisanats locaux gardent un caractère facultatif, sans aucune obligation d'achat. Elles sont néanmoins un détour, parfois imposées par les autorités

locales, quel que soit le pays visité, et sont liées au développement économique et touristique du pays. Les excursions locales font l'objet d'une tractation directe avec le prestataire sur place et ne rentrent pas dans le cadre du forfait acheté auprès de l'agence en France. De ce fait, toute contestation doit être faite sur place auprès de ce dernier afin que les éventuels litiges, qui ne concernent que les deux parties engagées, puissent être réglés. Nous vous rappelons que toute excursion, location de voiture ou activité sportive effectuée par un autre intermédiaire que nos représentants dégagea totalement la responsabilité de FTI Voyages.

### **Locations de voiture**

Chaque offre hôtelière à El Hierro inclus une location de voiture du groupe B (Renault Clio, Citroën C3 ou similaire, 5 portes, climatisation, système de navigation sur demande et payant). Prise en charge ou restitution à l'aéroport de Valverde, El Hierro. Votre loueur de voiture sur place est Yourcar. Âge minimum : 21 ans. Suppléments pour conducteur de moins de 25 ans : 6 €/jour (à régler sur place).

### **Formalités d'entrée**

Le client est seul responsable quant au respect des formalités d'entrée sur le territoire, tels que visa, passeport, et devra en supporter les conséquences en cas de non-respect. Les ressortissants français et suisses doivent être en possession d'une carte d'identité ou d'un passeport valable. Les inscriptions des enfants dans le passeport des parents ne sont pas valides et ne permettent pas à l'enfant de passer la frontière. Tous les enfants doivent donc disposer (dès la naissance) de leur propre passeport lors de voyages à l'étranger. Pour les mineurs voyageant seuls ou avec un parent, toutes les informations sont disponibles sur <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1922>.

Les ressortissants d'autres pays sont priés de se renseigner auprès de l'ambassade ou le consulat respectif.

Les cartes nationales d'identité délivrées à des majeurs entre le 1er janvier 2004 et le 31 décembre 2013 seront encore valables 5 ans après la date de fin de validité indiquée au verso, mais aucune modification matérielle de la carte plastifiée n'en attestera. En conséquence, de façon à éviter tout désagrément pendant votre voyage, il vous est fortement recommandé de privilégier l'utilisation d'un passeport valide à celle d'une CNI portant une date de fin de validité dépassée, même si elle est considérée par les autorités françaises comme étant toujours en cours de validité. Si vous voyagez uniquement avec votre carte nationale d'identité, vous pouvez télécharger et imprimer une notice multilingue expliquant ces nouvelles règles à l'adresse suivante : <http://media.interieur.gouv.fr/interieur/cni-15ans/document-a-telecharger-espagne.pdf>

### **Informations santé**

Au sujet des risques de maladies transmises par les moustiques (paludisme, dengue, chikungunya et zika), la prévention doit être individuelle et repose donc essentiellement sur les moyens de protection contre les piqûres de moustiques (vêtements longs, répulsifs anti-moustiques, climatisation, moustiquaire) nuit et jour. Consulter un médecin en cas de fièvre survenant pendant le voyage ou dans les semaines qui suivent le retour en France. Nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre médecin traitant si des vaccinations ou autres précautions sont nécessaires avant votre départ et si vous suivez un traitement particulier. Nous vous recommandons également de vous renseigner auprès de votre médecin, centres médicaux ou des services de vaccination des maladies tropicales afin de prendre connaissance des risques médicaux encourus sur place. Dans beaucoup de pays, les repas ne sont pas préparés comme chez vous. Pour parer à des troubles digestifs, nous vous recommandons de manger des légumes cuits, des fruits que vous aurez pelés vous-même. Évitez les glaçons et l'eau du robinet et buvez de préférence de l'eau minérale. Si malgré toutes ces précautions vous rencontrez des problèmes, notre représentant vous assistera pour vous trouver une pharmacie ou un médecin. Toutes les informations santé par pays peuvent être consultées sur le site internet du Ministère des Affaires Étrangères : [http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html).

### **Sécurité**

Nous vous conseillons de toujours vérifier que vos bagages ont bien été placés dans votre bus et qu'ils n'ont pas été oubliés dans la soute une fois sur place ou au retour à l'aéroport. Veillez à ce que vos valises et sacs soient fermés à clé, et ne les laissez pas sans surveillance. Les vols peuvent ainsi être évités. Veuillez déposer votre argent, vos papiers d'identité et vos objets de valeur dans le coffre-fort de votre hôtel. Il est également recommandé d'avoir une photocopie de ses papiers d'identité sur soi.

Sécurité en matière de baignade :

Se baigner en mer peut être dangereux. Les courants de la mer sont souvent sous-estimés et votre force physique est surestimée. Nous vous prions donc de surveiller vos enfants en permanence (également à la piscine de l'hôtel). Pour profiter des joies de la baignade, nous vous invitons à consulter les sites internet sur les règles de sécurité en matière de baignade. Il est conseillé de se baigner sur les plages protégées et de ne pas se baigner seul. Soyez attentif aux drapeaux et à leur signification. Informez-vous sur les conditions météorologiques auprès de l'hôtelier ou des personnes compétentes.

Avertissement aux voyageurs :

Selon le Ministère des Affaires Etrangères, aucune région du monde ni aucun pays ne peut être considéré comme étant à l'abri du terrorisme. A ce titre, toutes les destinations proposées peuvent être considérées comme des destinations à risque, tant au titre d'actes terroristes qu'au titre de défaillances climatiques. Ces événements, indépendants de notre volonté, ne sauraient engager la responsabilité de FTI Voyages. Toutes les informations complémentaires peuvent être consultées sur le site internet du Ministère des Affaires Etrangères : [http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html).

#### Assurance

Dans certains pays, à votre arrivée, vous devrez présenter la copie d'un contrat d'assurance voyage ou maladie qui prendra en charge les frais médicaux engendrés sur place. Par précaution, veuillez-vous informer sur les conditions d'entrée actuelles de votre destination. Il est fortement recommandé de souscrire une assurance annulation, responsabilité civile, maladie et accident. Une assurance annulation vous protège contre les frais d'annulation, en cas d'annulation intempestive de votre séjour (pour maladie par exemple). Les coûts d'hospitalisation ou de soins médicaux peuvent être très élevés. Afin de couvrir un maximum de frais, procurez-vous une assurance complète auprès de votre compagnie d'assurance ou renseignez-vous auprès de votre agence sur nos produits d'assurance.

#### Pension / Tout Compris / Restauration

En formule demi-pension, pension complète ou Tout Compris, les prestations commencent avec le dîner du jour d'arrivée et finissent avec le petit déjeuner du jour de départ. Pour une arrivée tardive à l'hôtel ou un départ très tôt, l'hôtelier n'est pas tenu de servir un dîner ou un petit-déjeuner. Selon la destination et en fonction des horaires de vols, le premier et le dernier repas peuvent ne pas être servis à l'hôtel mais remplacés par ceux servis à bord de l'avion. La formule Tout Compris comprend en général tous les repas en commençant par le dîner pour finir par le petit-déjeuner. Pour profiter pleinement de la formule Tout Compris, vous serez parfois tenus de porter un bracelet ou une carte plastifiée. Il convient d'apporter une précision importante d'ordre général : la formule Tout Compris n'implique pas pour autant que tout est gratuit. Toutes les prestations qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes sauf mention dans le descriptif du produit. Pour des raisons de fréquentation en basse saison, les services de restauration mentionnés au programme peuvent être différents ; un repas sous forme de buffet peut être servi à la carte (ou inversement). La demi-pension signifie : petit déjeuner et dîner. La pension complète ne comprend pas les boissons sauf indication contraire sur le descriptif du produit. L'eau en bouteille n'est pas garantie, même dans la formule "Tout Compris" : elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe. Pour les bébés, l'alimentation ne peut dépendre que de la responsabilité des parents pour d'évidentes raisons liées au respect de conditions nutritionnelles strictes. Il appartient donc à tout parent voyageant avec des enfants en très bas âge d'emporter les denrées et préparations nécessaires à leur alimentation particulière sachant qu'il est extrêmement improbable de trouver, dans de nombreux pays du monde, les produits adaptés auxquels ils sont habitués. Les éventuels frais supplémentaires pour le lit bébé et les repas (selon disponibilité) sont à réserver et à payer directement sur place auprès de l'hôtelier.

#### Chambres

Selon la réglementation internationale, le jour de votre départ, vous devez restituer votre chambre au plus tard à 12h. Le jour de votre arrivée, les chambres sont disponibles en règle générale entre 14h et 16h mais cela peut être retardé du fait des flux d'arrivées et de départs au sein de l'hôtel. Les chambres triples sont souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire qui peut être plus petit qu'un lit normal, un canapé lit, un canapé ou un simple matelas (selon les hôtels), ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle mais avec des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit pour la circulation des occupants de la chambre. Les chambres individuelles se différencient des chambres doubles par leur situation dans l'hôtel, leur équipement et leur taille. Dans de nombreux hôtels, les chambres individuelles sont des chambres doubles à usage individuel d'où le supplément chambre individuelle. Pour les studios, appartements et chambres familiales, il faut tenir compte, dans le tableau des prix, du nombre maximal d'occupants et des équipements de la chambre. Le nettoyage des studios et appartements n'inclut pas le lavage de la vaisselle. La superficie totale indiquée est toujours la surface totale avec balcon ou terrasse. Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. Nous ne pouvons pas jamais vous garantir la situation d'une chambre sauf dans le cadre d'une réservation spécifique avec un supplément garantissant l'emplacement. Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée. Pour toute demande de chambre spéciale ou équipée (personne à mobilité réduite), merci de consulter au préalable votre agence sachant que les normes locales d'aménagement et de matériel peuvent différer des normes européennes. Selon les établissements, le minibar dans la chambre peut être rempli ou vide. En général, les consommations sont payantes. Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre. Que vous soyez en bungalow ou en chambre d'hôtel, la décoration et l'architecture varient selon la région et le pays. Il se peut qu'un hôtel de catégorie inférieure soit d'un meilleur standing qu'un autre de catégorie supérieure. Dans ces rares cas, nos descriptifs et appréciations s'efforceront de rétablir la réalité. Les hôtels de centre-ville sont en général plus bruyants du fait du trafic et de la proximité des centres d'animation (places, restaurants, discothèques en plein air, boutiques...).

### **Aménagement de l'hôtel selon la saison**

Il arrive qu'en avant et arrière-saison certains aménagements ou services (piscine, aquapark, mini-club, plage...) soient partiellement ou pas encore mis à disposition des clients. Egalement les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'hôtel. L'irrégularité des mouvements de groupe, la surcharge des réservations qu'acceptent les hôteliers et la présence de délégations officielles prioritaires, peuvent nous obliger à vous loger dans d'autres hôtels que ceux initialement prévus.

Avec une demande de plus en plus importante, les zones touristiques tendent à s'étendre, ce qui explique l'apparition de chantiers aux alentours des hôtels. Le début des travaux n'est souvent annoncé que très tardivement, il nous est donc parfois impossible de vous prévenir en temps et en heure, nos équipes sur place font le maximum pour trouver des solutions alternatives satisfaisantes.

Pour des raisons d'économie d'énergie, la climatisation fonctionne uniquement à certaines heures et selon les températures extérieures. Seul l'hôtelier peut décider du fonctionnement (individuel ou collectif), des horaires et des périodes (en règle générale du 1er juin au 15 oct). Les piscines pouvant être chauffées ne le sont pas constamment. Les piscines extérieures ne sont en général pas chauffées et sont utilisables en hiver, en fonction des conditions météorologiques. Dans la majorité des hôtels, les chaises longues et parasols sont mis à disposition des clients à la plage et à la piscine (selon la disponibilité). Sauf indication contraire mentionnée sur le descriptif de l'hôtel, l'utilisation des chaises longues, parasols et serviettes de bain est en général gratuite. En haute saison, il se peut que le nombre de parasols, transats, matériel de sport, etc. soit insuffisant.

### **Animations, sports et divertissements**

Dans la plupart des hôtels, la clientèle étant internationale, l'animation et le programme de divertissements ne sont pas toujours en français. Dans de nombreux cas, l'animation est faite dans plusieurs langues, mais cela dépend de la nationalité la plus fortement représentée. Cela est également valable pour l'animation au club enfants. En fonction de l'animation et de l'emplacement où les spectacles sont organisés au sein de l'hôtel, les soirées peuvent parfois être bruyantes.

Les activités sportives et de divertissements sont proposées en fonction de la disponibilité et de la programmation des hôtels. La location de matériel est à faire sur place et sous réserve de disponibilité, une caution peut être demandée pour certains équipements ou occupation de terrains. Le programme de divertissement peut être limité en début et fin de saison. Les sports nautiques mentionnés sont pour la plupart proposés par des prestataires locaux indépendants de l'hôtel. Ils sont proposés en fonction de la météo. Pour cela, il se peut qu'en avant ou arrière-saison tous les sports ne puissent pas être encore pratiqués. Certaines activités nécessitent une licence (planche à voile, golf...).

### **Coutumes et traditions locales**

Il est interdit de fumer dans les espaces publics intérieurs. Dans les gares et aéroports, il n'y a pas de zones fumeurs. En cas de non-respect de cette loi, vous serez verbalisé.

### **Plages/Baignade**

Se baigner dans un océan présente tout de même quelques dangers. Les courants et déferlements de la mer sont souvent sous-estimés, alors que la propre force physique du corps est surestimée. Pour plus de sécurité, veuillez continuellement surveiller vos enfants, même autour de la piscine. Il faudra principalement ne jamais se baigner seul et être sur des plages surveillées. Faites attention aux drapeaux d'avertissement et informez-vous sur la signification de leur couleur. Lorsque vous vous baignez dans un océan, nous vous conseillons de vous informer auprès de votre hôtel, des surveillants de plage ou toute autre personne qualifiée, sur l'état de la mer et de la météo.

### **Pourboires**

Il est usuel de laisser un pourboire, qui correspond en règle générale à 10% du montant de la facture dans les restaurants et cafés.

### **Perte du passeport ou du billet d'avion**

En cas de perte de votre passeport, veuillez-vous adresser à notre représentant local ou directement à l'ambassade. Veuillez noter que la déclaration de perte à la police est nécessaire. Si vous perdez votre billet d'avion, veuillez-vous adresser à notre agence locale.

Agence consulaire de France à LAS PALMAS : Fuerteventura, Gran Canaria et Lanzarote

M. Pedro DIEBRA

Centro de Proyectos SL

Calle Alonso Quintero, 29 - 2E

35001 Las Palmas de Gran Canaria

Tél. : 928 947 034

Mail : [info@agenceconsulairelaspalmas.fr](mailto:info@agenceconsulairelaspalmas.fr)

Horaires d'ouverture : les mardi et vendredi de 09h00 à 14h00

Agence consulaire de France à SANTA CRUZ DE TENERIFE  
M. Francisco De Esteban García  
Calle Robayna, 25  
38004 Santa Cruz de Tenerife  
Tél / Fax : 922.533.536  
Mail : c.ciller@acftenerife.com / p.esteban@acftenerife.com  
Horaires d'ouverture : 9h00 à 13h00 du lundi au vendredi.

Consulat de Suisse à Las Palmas / Grande Canarie  
Consulado de Suiza  
Urbanización Bahía Feliz  
Edificio de Oficinas, Local 1  
E-35107 Playa de Tarajalillo  
Gran Canaria  
Tél : +34 92 815 79 79  
Fax : +34 92 815 79 00  
Mail : laspalmasgc@honrep.ch / affaires consulaires madrid@eda.admin.ch

#### **Monnaie/Mode de paiement**

La monnaie locale est l'Euro (EUR). Dans la plupart des hôtels et magasins, les principales cartes de crédit sont acceptées. Dans les grandes villes, les banques ont des guichets automatiques de retrait.

#### **Electricité**

Le courant fonctionne avec 220/2240 Volts. Nous vous recommandons un adaptateur.

#### **Décalage horaire**

Le décalage horaire est de -1 heure par rapport à l'Europe centrale.

#### **Conditions douanières**

Par adulte, il est possible d'importer en France ou en Suisse, 200 cigarettes ou 25 cigares ou 250g de tabac, 1 litre de spiritueux et 50g de parfum ou 25cl d'eau de toilette ainsi que des objets personnels. Pour plus d'informations, vous pouvez vous connecter sur les sites : [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr) ou [www.ezv.admin.ch](http://www.ezv.admin.ch).