

Tunezja 2024. PRZEWODNIK DLA OPERATORÓW TURYSTYCZNYCH, AGENTÓW PODRÓŻY I TURYSTÓW

/Prawa autorskie do wykorzystania tekstu tego dokumentu należą do posiadacza praw, którym jest autor – Grupa Carthage International. Dokumentu można używać tylko po uprzednim podaniu imienia i nazwiska autora/

SPIS TREŚCI

I. Spotkanie i transfer na lotnisko

- Zasady wjazdu do Tunezji
- Zakaz importu i użytkowania określonych rodzajów sprzętu
- Organizacja spotkania i transferu
- Plan działania w przypadku braku bagażu turystów

II. Zakwaterowanie w hotelu

- Sposoby obliczania stawek zakwaterowania w hotelu i świadczenia usług dla określonych kategorii turystów
- Kategorie hoteli
- Podatek od zakwaterowania
- Obowiązkowy okres klimatyzacji pomieszczeń
- Sezonowość hoteli
- Kategorie pokoi i ich cechy
- Godziny zameldowania i wymeldowania, przedłużenie pobytu w pokoju
- Wcześniejsze wymeldowanie z hotelu z inicjatywy hotelu
- Opcje posiłków
- Wyżywienie w przypadku późnego zameldowania
- Brak opcji lunchboxów
- Dodatkowe usługi hotelowe
- Warunki sanitarne i higieniczne
- Naturalne cechy tunezyjskiego wybrzeża: meduzy
- Naturalne cechy tunezyjskiego wybrzeża: wodorosty

III. Bezpieczeństwo w hotelach

- Przechowywanie rzeczy w sejfach
- Procedury w przypadku zgubienia rzeczy
- Plan działania w przypadku utraty paszportu
- Nadzór wideo w hotelach

IV. Ważne informacje dla turystów podróżujących z dziećmi

V. Wycieczki

- Ogólne zasady
- Polityka anulowania wycieczek i zwrotów kosztów

VI. Zasady aktywacji polisy ubezpieczeniowej

VII. Przydatne informacje

- Wymiana waluty i możliwość wymiany waluty wstecznie (na złotówki)
- Usługi internetowe i mobilne
- Produkcja i sprzedaż napojów alkoholowych
- Tradycje i zasady postępowania w Tunezji

I. Spotkanie i transfer na lotnisko

• Zasady wjazdu do Tunezji

Przed zarezerwowaniem wycieczki należy zapoznać się z wymaganiami wizowymi i sprawdzić ważność paszportów, aby upewnić się, że są zgodne z prawem migracyjnym kraju, który zamierzacie odwiedzić.

Aby móc wjechać do Tunezji, paszport musi być wciąż ważny co najmniej 6 miesięcy od ostatniego dnia planowanej wycieczki. Jeśli ważność paszportu nie spełnia powyższego wymogu, władze mogą odmówić wjazdu do Tunezji. Z racji tego, że Tunezja jest silnie uzależniona od sektora turystycznego, w rzeczywistości tunezyjscy kontrolerzy paszportowi mogą kierować się regułą krótszej ważności paszportu – co najmniej 3 miesiące od ostatniego dnia wycieczki. Jednak istniejąca praktyka może ulec zmianie w dowolnym momencie, dlatego zaleca się przestrzeganie oficjalnie ogłoszonego wymogu 6-miesięcznego oraz sprawdzanie, z wyprzedzeniem, wymagań dotyczących dokumentów tożsamości pasażerów na stronie przewoźnika lotniczego. W przypadku stwierdzenia niezgodności ważności paszportu z wymaganiami kraju docelowego, pasażer może zostać pozbawiony prawa do lotu bez zwrotu ceny biletu lotniczego.

Wymagania wizowe dla obywateli różnych krajów są publikowane w oficjalnie dostępnych źródłach informacji. Jednak takie informacje mogą zawierać różnice faktyczne. Na przykład informacje opublikowane na stronie internetowej lotniska w Tunisie (https://www.aerportdetunis.com/fr/visa_tunisie.php) z dnia 14.02.2024 r. niekoniecznie odpowiadają rzeczywistej sytuacji. Przykładowo, biorąc pod uwagę zasady przyjmowania turystów z różnych krajów, z dnia 14.02.2024 r., wymagania wizowe dla obywateli, opublikowane na oficjalnej stronie internetowej Generalnego Konsulatu Republiki Tunezji w Bonn (Niemcy) – <https://www.cgtbonn.com/visum>, wydają się być najbardziej poprawne. Według tego źródła informacji, obowiązują następujące zasady przekraczania granicy państwa w Tunezji:

- wjazd bez wizej do 90 dni: kraje Unii Europejskiej (z wyjątkiem Republiki Cypru), Algieria, Andora, Angola, Antigua i Barbuda, Argentyna, Australia, Bahrajn, Barbados, Białoruś, Bermudy, Burkina Faso, Bośnia i Hercegowina, Brazylia, Brunei, Dominika, Kanada, Republika Zielonego Przylądka, Chile, Komory, Kostaryka, Wybrzeże Kości Słoniowej, Gwinea Równikowa, Fidżi, Gabon, Gambia, Gwinea, Gwinea Bissau, Hongkong, Honduras, Islandia, Japonia, Jordania, Kazachstan, Kiribati, Korea Południowa, Kuwejt, Libia, Liechtenstein, Macedonia, Malezja, Malediwy, Mali, Mauretania, Mauritius, Meksyk, Mołdawia, Monako, Czarnogóra, Maroko, Namibia, Antyle Holenderskie, Nowa Zelandia, Niger, Norwegia, Oman, Katar, Rosja, Saint Kitts i Nevis, Saint Lucia, San Marino, Arabia Saudyjska, Senegal, Serbia, Seszele, Singapur, Wyspy Salomona, RPA, Szwajcaria, Turcja, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Stany Zjednoczone Ameryki, Watykan;
- krótkoterminowy wjazd bez wizej na czas wcześniej zorganizowanej wycieczki turystycznej, która obejmuje bezpośrednie loty w obie strony z następujących krajów obywatelstwa: Azerbejdżan, Gruzja, Indie, Kirgistan, Chiny, Tadżykistan, Turkmenistan, Ukraina, Uzbekistan. Wjazd jest jednorazowy; jeśli turyści zamierzają odwiedzić inne kraje niż Tunezja podczas swoich wakacji, muszą uzyskać wizę. W celu wjazdu do Tunezji w celach innych niż wcześniej zorganizowana wycieczka turystyczna lub na dłuższy okres obowiązują inne wymagania wizowe.
- Wjazd do Tunezji obywateli krajów niewymienionych powyżej jest możliwy wyłącznie w przypadku posiadania wizej uzyskanej w ambasadzie lub konsulatach Republiki Tunezji.

Zasady wjazdu mogą być modyfikowane bez wcześniejszego zawiadomienia. Aktualne wymagania wizowe obowiązujące przez czas trwania planowanej wycieczki turystycznej należy dodatkowo sprawdzić w miejscu zakupu wycieczki, na oficjalnych źródłach informacji kraju docelowego lub w ambasadzie czy konsulacie kraju docelowego.

Zaleca się dodatkowo sprawdzenie wymagań dotyczących dokumentów tożsamości pasażerów na stronie internetowej przewoźnika lotniczego, ponieważ to linia lotnicza dokonuje początkowej weryfikacji dokumentów tożsamości turystów i decyduje o ich dopuszczeniu do lotu. Niektóre linie lotnicze mogą wymagać przedstawienia dodatkowych dokumentów, które

nie są uwzględnione w wymaganiach wizowych kraju docelowego. W przypadku wątpliwości co do listy wymaganych dokumentów zaleca się złożenie dodatkowego zapytania do linii lotniczej.

I. Spotkanie i transfer na lotnisku dla turystów

• Zakaz importu i użytkowania określonych rodzajów sprzętu

Przepisy tunezyjskie zabraniają importu na terytorium kraju dronów oraz przenośnych radiostacji.

W przypadku wykrycia sprzętu, który jest zabroniony, podczas kontroli celnej, zostanie skonfiskowany. Podczas konfiskaty sprzętu funkcjonariusze służby celnej sporządzają odpowiedni raport i wydają jego kopię turyście. Turysta powinien przechowywać kopię raportu do końca podróży. Na podstawie tego raportu turysta może odzyskać sprzęt podczas kontroli celnej przed wylotem z Tunezji.

Zwrot skonfiskowanego sprzętu odbywa się tylko na lotnisku, na którym doszło do konfiskaty, i tylko osobie, na której nazwisko sporządzono raport. Zwrot skonfiskowanego sprzętu osobom trzecim lub jego zwrot w celu wylotu z innego lotniska jest niedozwolony.

Jeśli turysta zdoła nielegalnie importować zabroniony sprzęt lub kupić go w Tunezji, a faktyczne korzystanie z takiego sprzętu zostanie ujawnione, sprzęt zostanie trwale skonfiskowany, a przeciwko turyście może zostać wszczęte postępowanie administracyjne lub karno-skarbowe. Używanie zabronionego sprzętu może być potraktowane przez władze jako próba naruszenia porządku publicznego i narodowego bezpieczeństwa Republiki Tunezji. Ani touroperator, ani DMC nie mogą wpłynąć na szybkie i skuteczne rozwiązanie takich sytuacji, ponieważ jest to kwestia osobistej odpowiedzialności turysty za przestrzeganie tunezyjskich przepisów. Organ ścigania nie prowadzi negocjacji z osobami trzecimi, z wyjątkiem tunezyjskich prawników zatrudnionych przez podróżnych do reprezentowania ich interesów i innych oficjalnych przedstawicieli ambasady lub konsulatu kraju obywatelstwa podróżnych.

I. Spotkanie i transfer na lotnisku dla turystów

• Organizacja spotkania i transferu

Przedstawiciele Destination Management Company (DMC) spotykają się z turystami przy wyjściu z obszaru przylotów, przy stoisku z logo DMC i touroperatora.

Turyści, którzy zarezerwowali indywidualny transfer, zostaną przez kierowcę. W przypadku rezerwacji "indywidualnego transferu z opieką" turyści zostaną przywitani przez przedstawiciela firmy.

Turyści są zobowiązani do przedstawienia przewodnikowi turystycznemu voucherów na zakwaterowanie w hotelu. Po kontroli vouchera i identyfikacji turysty na liście pasażerów grupowego transferu zostanie przekazany numer autobusu. Przy wsiadaniu do autobusu turysta otrzyma swój kupon hotelowy oraz ulotkę informacyjną.

Wszystkim turystom zaleca się pozostanie w pobliżu autobusu i oczekiwanie, aż inni pasażerowie podróżujący tym samym autobusem przejdą kontrolę paszportową i celną oraz odbiorą swoje bagaże.

W przypadku przeprowadzenia grupowego transferu, transport odbywa się według trasy "lotnisko-hotel" z przystankami pośrednimi w hotelach, w których zostaną zakwaterowani poszczególni uczestnicy transferu. Trasa autobusu transferowego jest określana przez DMC w zależności od położenia hoteli względem lotniska. Czas trwania grupowego transferu zależy od wielu czynników, w tym od warunków drogowych.

Przedstawiciele DMC czekają na wszystkich członków grupy transferowej. W przypadku znacznego opóźnienia wyjścia turystów z powodu problemów, z kontrolą paszportową, przewożeniem zabronionych towarów lub utratą bagażu, zaleca się powiadomienie DMC dzwoniąc pod następujący numer telefonu infolinii: +216 25 99 44 77 (telefon komórkowy, Viber, WhatsApp, Telegram). Cała grupa transferowa będzie czekać na pasażerów nie dłużej niż 30 minut. Jeśli turyści nie pojawią się w wyznaczonym czasie, autobus opuści lotnisko. W takich przypadkach koszt transferu lub taksówki nie podlega zwrotowi, a koszt usługi transferu nie jest zwracany.

Turyści są zobowiązani do traktowania z szacunkiem wszystkich uczestników transferu i przestrzegania ogólnie przyjętych zasad życia społecznego. Jeśli turysta jest nietrzeźwy, DMC może odmówić przewozu bez rekompensaty kosztów transferu i/lub taksówki.

Przewodnicy hotelowi DMC pracują w hotelach codziennie według harmonogramu dostępnego na stojaku lub w folderze firmy w holu hotelu. Ich imiona i numery telefonów można znaleźć w ulotkach informacyjnych, które są wydawane turystom na lotnisku.

Rezydenci odpowiadają na wszystkie pytania turystów i udzielają pomocy w rozwiązywaniu problemów, jeśli takie się pojawią. Numery telefonów do nich oraz na infolinię DMC można znaleźć w ogólnie dostępnych źródłach informacji, ale takie kanały komunikacji służą wyłącznie do kontaktu z turystami. Rezydenci nie mają uprawnień do prowadzenia negocjacji z osobami trzecimi, w tym przedstawicielami biur podróży lub touroperatorów, członkami rodziny turystów, itp. Numer infolinii służy do nawiązywania bezpośredniego kontaktu z turystami i natychmiastowego rozwiązywania ich problemów. Osobom trzecim, które nie są turystami, zaleca się niekontaktowanie się pod wskazanym numerem telefonu. Wszystkie zażalenia i skargi do biur podróży czy touroperatorów należy przysyłać wyłącznie za pośrednictwem oficjalnych kanałów komunikacji, tj. mejlowo.

Godzinę odjazdu transferu na lotnisko turyści znajdą w folderze firmy lub na stojaku w holu hotelowym, dzień przed planowaną datą wyjazdu. W przypadku problemów z uzyskaniem takiej informacji lub pytań, turyści powinni skontaktować się z rezydentem lub zadzwonić pod numer infolinii DMC.

Trasa autobusu transferowego podczas powrotnego transferu będzie również określana przez DMC i zależy od położenia hoteli względem lotniska. Prosimy turystów o szacunek dla innych uczestników transferu i punktualne przybycie na transfer. Jeśli turyści nie będą obecni w recepcji hotelowej, personel DMC podejmie działania w celu ich odnalezienia. Jednak nie będzie czekać na turystów dłużej niż 15 minut, ponieważ może to spowodować opóźnienie w dotarciu na lotnisko na odprawę lotniczą.

W przypadku, gdy turyści zgłoszą się na miejsce spotkania punktualnie, ale nie zastaną autobusu, powinni niezwłocznie skontaktować się z rezydentem lub zadzwonić pod numer infolinii DMC.

I. Spotkanie i transfer na lotnisku dla turystów

- **Plan działania w przypadku braku bagażu turystów**

W przypadku niezalezienia swojej walizki na taśmie bagażowej, turyści powinni skontaktować się z personelem "Lost & Found", gdzie zostaną poproszeni o wypełnienie raportu o zagubionym bagażu, zwanego Raportem Niezgodności Bagażowej (PIR). Dokument ten powinien być wypełniony przez pasażerów lub personel lotniska drukowanymi literami w języku angielskim. Turyści powinni wziąć kopię raportu i przechowywać ją do momentu zwrotu bagażu (lub zgłoszenia roszczenia do linii lotniczej, jeśli bagaż nie zostanie odnaleziony).

W Tunezji, w zależności od miasta przybycia lub linii lotniczej, nie ma możliwości dostawy odzyskanego bagażu do miejsca zakwaterowania pasażera. Gdy zaginiony bagaż zostanie odnaleziony, personel lotniska lub linii lotniczej kontaktuje się z turystą i informuje o konieczności przybycia na lotnisko w celu odebrania bagażu. Osoby trzecie, w tym personel DMC, nie mają uprawnień do odebrania odzyskanego bagażu w imieniu turystów. Pasażer, na którego nazwisko jest zarejestrowany bagaż, musi osobiście pojawić się na lotnisku. Turyści mogą udać się na lotnisko na własną rękę lub skontaktować się z rezydentem z prośbą o pomoc w zorganizowaniu transferu na lotnisko i z powrotem. Koszty związane z takim transferem ponoszone są przez turystów.

W przypadku odnalezienia bagażu po zakończeniu podróży lub w przypadku uznania go za zaginiony, zalecany jest pozostanie w kontakcie z przedstawicielami linii lotniczej w celu dostarczenia odzyskanego bagażu lub otrzymania odszkodowania za zaginiony bagaż.

Przykład formularza, Raportu Niezgodności Bagażowej (PIR):

Nesma Airlines الخطوط الجوية النعامة		PROPERTY IRREGULARITY REPORT (PIR) FOR CHECKED BAGGAGE	
(to be completed in BLOCK LETTERS)			
OPERATOR TRANSMISSION NOT REQUIRED FOR BOXES LEFT EMPTY			
Address(es) → A T L W M X S →			
Originator	L L	Date	Time
Originator please cross out those boxes that do not apply			Station where Bag was last seen
AHL			Destination on baggage Tag
Airport	Carrier		
NM	Passenger's Family name and Name on Bag		
IT	Initials	Initials on the Bag or Passengr's Full Initials (maximum of 4)	
TN	Carrier - Bag Tag Number		
CT	Colour Type Description		
RT	Routing and/or locations to be traced (maximum of 15 city codes)		
FD	Carrier - Flight Number DATE (DAY/MO)		
BI	Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (1) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)		
BI	Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (2) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)		
BI	Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (3) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)		
BI	Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (4) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)		
BI	Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (5) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)		
Damage Information Please indicate damage on these drawings.			
		Type of Damage Minor <input type="checkbox"/> Major <input type="checkbox"/> Complete <input type="checkbox"/>	
		Condition Good <input type="checkbox"/> Fair <input type="checkbox"/> Poor <input type="checkbox"/>	
PA	Passenger's permanent address (maximum 2 lines of 58 characters per line)		
TA	Temporary address (maximum 2 lines of 58 characters per line)		
PN	Passenger's permanent phone number (maximum of 20 characters)		TP → Temporary phone number (maximum of 20 characters)
LD	Lical delivery instructions (maximum 1 lines of 58 characters)		
FF	Free From Text (maximum 99 lines of 58 characters per line)		
Additional Elements			
PT	Passenger's Title	NP → Number of Passengers	LA → Language
TK	Ticket Number	PR → PNR Record Locator	FL → Frequent Flyer ID
BW	Weight of missing pc(s)	RL → Reason for loss	FS → Fault Station
INSURANCE		AG → Agent	
YES <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	If bag(s) locked ask for key(s) and attach to PIR Key(s) attached YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Code of Combioation Lock Overnight Kit Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/>
Cach Advance paid			
This report does not involve any acknowledgement of liability			
AGENT SIGNATURE		PASSENGER SIGNATURE	

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Sposoby obliczania stawek zakwaterowania w hotelu i świadczenia usług dla określonych kategorii turystów**

Stawki zakwaterowania dla gości, które są wskazane w umowie podpisanej z tourooperatorem, dotyczą wyłącznie obywateli kraju, w którym ten touroperator prowadzi działalność gospodarczą. W przypadku rezerwacji pokoju dla obywatela takiego kraju i obywatela innego kraju, który planuje podróżować do Tunezji nie z kraju operacyjnego touroperatora, cena zakwaterowania będzie obliczana na podstawie innych stawek.

Zgodnie z prawem tunezyjskim wyjątek od tej reguły stanowi rezerwacja wakacyjnej wycieczki, która obejmuje lot w obie strony (tj. wylot z kraju operacyjnego touroperatora i powrót do tego kraju po zakończeniu wycieczki). Przy zameldowaniu sprawdzany będzie paszport turysty pod kątem pieczętki potwierdzającej przylot z kraju operacyjnego touroperatora, który zarezerwował wycieczkę. W przypadku braku takiej pieczętki cena zakwaterowania jako część produktu turystycznego zostanie przeliczona na podstawie stawek obowiązujących w kraju obywatelstwa turysty. Turysta będzie zobowiązany do uregulowania różnicy poprzez przedstawiciela DMC zgodnie z kursem obowiązującym w kraju obywatelstwa turysty i wskazanym w umowie podpisanej między tourooperatorem a obiektem zakwaterowania lub w recepcji hotelowej zgodnie z cennikiem hotelu. W przypadku nieuzasadnionego kwestionowania konieczności dokonania dodatkowej opłaty przez turystę, zakwaterowanie zostanie odmówione, a cała kwota zakwaterowania tego turysty, która została zapłacona jako część produktu turystycznego, zostanie zatrzymana przez zarządzającego hotelem.

Wspomniany wyjątek nie dotyczy turystów, którzy nie są obywatelami kraju operacyjnego touroperatora i którzy rezerwują u touroperatora tylko usługę zakwaterowania. Cena zakwaterowania dla takich turystów będzie indywidualnie ustalana przez touroperatora w DMC. W przypadku gdy pracownicy touroperatora, personel DMC lub zarządzający hotelem ujawnią nieprawdziwe informacje na temat obywatelstwa turysty, które zostały podane podczas procesu rezerwacji, cena zakwaterowania dla takiego turysty zostanie przeliczona na podstawie stawki obowiązującej dla jego kraju obywatelstwa, a różnica zostanie naliczona do zapłaty w dokumentach rezerwacyjnych lub w recepcji hotelowej, w zależności od czasu, kiedy stwierdzono takie niezgodności.

Prawo tunezyjskie zabrania zakwaterowania w jednym pokoju cudzoziemca i obywatela Tunezji, których płeć jest odmienna, chyba że są oni oficjalnie małżeństwem. Podczas zameldowania takie pary będą musiały przedstawić swój akt ślubu. Jeśli turyści nie są oficjalnie małżeństwem, powinni zarezerwować dwa osobne pokoje jednoosobowe (SGL).

Zgodnie z prawem tunezyjskim hotelom nie wolno serwować napojów alkoholowych w ramach koncepcji All Inclusive i Ultra All Inclusive gościom, którzy są obywatelami państw Maghrebu (Tunezja, Algieria, Libia, Mauretania, Maroko) i państw Zatoki Perskiej (Bahrajn, Irak, Iran, Katar, Kuwejt, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Oman i Arabia Saudyjska). Takich gości obowiązuje opcja Soft All Inclusive.

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Kategorie hoteli**

W Tunezji wszystkie hotele przechodzą certyfikację, a następnie są przypisywane do kategorii usługowej (1*-5*, pensjonat, apartamenty itp.). Lista certyfikowanych hoteli tunezyjskich jest dostępna pod następującym linkiem:

https://www.discovertunisia.com/informations_touristiques?title=&shs_term_node_tid_d_ept=21&field_designation_crt_tid=All

DMC oferuje szeroki wybór hoteli w Tunezji, które należą do różnych kategorii cenowych i usługowych. Hotele w ramach jednej kategorii usługowej mogą należeć do różnych segmentów cenowych, a zatem ich opcje usługowe i jakość obsługi będą proporcjonalnie różnić się w zależności od ceny zakwaterowania. Przed zarezerwowaniem produktu turystycznego zaleca się zapoznanie z informacjami na temat wybranego hotelu na stronie internetowej touroperatora oraz na stronie internetowej hotelu, a także na niezależnych platformach i w specjalistycznych źródłach z opiniami podróżnych.

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Podatek od zakwaterowania**

Zgodnie z przepisami ustawy finansowej Republiki Tunezji z dnia 08.12.2017 r. wszystkie tunezyjskie hotele są zobowiązane do pobierania opłaty turystycznej w dniu przyjazdu, podczas zameldowania.

Dla turystów touroperatorów, którzy podpisali umowę z hotelem przed 31.12.2023 r., wysokość podatku w 2024 r. wynosi 3 dinary tunezyjskie za noc za zakwaterowanie w hotelach 4*-5*, 2 dinary tunezyjskie za noc za zakwaterowanie w hotelach 3*, i 1 dinar tunezyjski za noc za zakwaterowanie w hotelach 2*. Podatek jest pobierany od każdego turysty powyżej 12 roku życia za pierwsze 7 nocy pobytu w hotelu.

Dla turystów touroperatorów, którzy podpisali umowę z hotelem po 31.12.2023 r., w 2024 r. obowiązuje wyższa stawka podatku: 12 dinarów tunezyjskich za noc za zakwaterowanie w hotelach 4*-5*, 8 dinarów tunezyjskich za noc za zakwaterowanie w hotelach 3*, i 4 dinary tunezyjskie za noc za zakwaterowanie w hotelach 2*.

Jeśli turysta kończy 12 lat podczas pobytu w hotelu, podatek jest pobierany za liczbę nocy, które turysta zamierza spędzić w hotelu po dniu, w którym kończy 12 lat, aż do daty wyjazdu, ale nie dłużej niż przez 7 nocy.

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Obowiązkowy okres klimatyzacji pomieszczeń**

Obowiązkowy okres korzystania z klimatyzacji w Tunezji trwa od 15 czerwca do 15 września. Zapewnienie klimatyzacji poza wyżej wymienionym okresem jest zależne od hoteli.

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Sezonowość hoteli**

W tunezyjskich hotelach bary na plaży oraz bary i restauracje na świeżym powietrzu, a także zjeżdżalnie wodne działają zawsze od 1 czerwca do 30 września. Ich działanie zależy od warunków pogodowych. W przypadku korzystnych warunków pogodowych świadczenie takich usług może rozpocząć się wcześniej lub zakończyć później niż wskazany harmonogram.

Usługi sezonowe są świadczone w sposób ciągły. Na przykład, wraz z nadejściem ciepłej pory roku baseny kryte przestają działać, a parki wodne są otwierane. Kiedy nadchodzi zima, następuje odwrotna kolejność: parki wodne są zamykane, a baseny kryte – otwierane.

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Kategorie pokoi i ich cechy**

Przy rezerwowaniu oferty turyści wybierają nie tylko kategorię hotelu, ale także typ pokoju (spośród dostępnych opcji w wybranym hotelu). Popularne opcje zakwaterowania w standardowym pokoju obejmują: SGL – pojedynczy gość, DBL – dwóch gości i TRPL – trzech gości. Jeśli zarezerwowano standardowy pokój z opcjami zakwaterowania SGL lub DBL, większość hoteli zapewnia takie same standardowe pokoje. Pokój przeznaczony dla trzech gości (TRPL) może być (w zależności od pojemności pokoju w konkretnym hotelu) albo standardowym pokojem z dodatkowym łóżkiem, które jest dostawiane po przyjeździe, albo większym pokojem z trzecim łóżkiem, które jest częścią podstawowej konfiguracji pokoju. Dodatkowym łóżkiem może być: zwykłe łóżko, sofa lub łóżko rozkładane w stylu europejskim. Dodatkowym łóżkiem przeznaczonym dla dzieci może być: zwykłe łóżko, sofa, łóżko rozkładane w stylu europejskim lub łóżko piętrowe. Aby zapewnić bardziej komfortowe zakwaterowanie dla trzech lub większej ilości dorosłych gości, zaleca się wybór pokoi należących do kategorii POKÓJ RODZINNY i SUITE.

W wielu hotelach pokoje różnią się widokiem lub położeniem.

Poniżej przedstawiamy kilka przykładów:

STANDARDOWY POKÓJ – nie określono widoku, więc pokoje mogą mieć widok na basen, ogród, teren hotelowy lub drogę;

STANDARDOWY POKÓJ Z WIDOKIEM NA MORZE – takie pokoje mają widok na morze. Widok na morze może być albo panoramiczny, albo częściowy.

II. Zakwaterowanie w hotelu

• Godziny zameldowania i wymeldowania, przedłużenie pobytu w pokoju

Po przyjeździe do hotelu turyści są zobowiązani przedstawić personelowi recepcji voucher na zakwaterowanie w hotelu. Zapewnienie pokoi w wybranych kategoriach należy do obowiązków zarządu hotelu. Możliwość zamiany pokoju na taki, który spełnia wymagania turysty, które nie są uwzględnione na liście deklarowanych cech wybranego typu pokoju (takich jak numer piętra, odległość od morza/restauracji/windy lub łóżka pojedyncze) zależy od dostępności w momencie przybycia gościa do hotelu. Priorytet w zapewnianiu pokoju, który spełnia konkretne życzenia turystów, zależy od ich uzasadnienia. Na przykład priorytet w zapewnianiu pokoi położonych na niższych piętrach w budynkach hotelowych bez windy lub z minimalną odległością od morza/restauracji/windy jest udzielany gościom z ograniczoną mobilnością, starszym gościom i gościom z dziećmi.

W przypadku skarg turystów dotyczących jakości zakwaterowania lub usług hotelowych zaleca się kontakt z rezydentem.

Zameldowanie odbywa się po godzinie 15:00. Zapewnienie pokoi przed tą godziną należy do zarządu hotelu i zależy od dostępności wolnych miejsc. Aby mieć pewność, że pokój zostanie udostępniony przed godziną 15:00, turyści powinni wcześniej zarezerwować dodatkowy dzień pobytu w hotelu.

Wymeldowanie następuje przed godziną 12:00 w południe. W przypadku zwrotu kluczy z opóźnieniem, zarząd hotelu może nałożyć karę w wysokości ceny usługi "późne wymeldowanie".

Możliwość przedłużenia pobytu w pokoju i cena takiej usługi można sprawdzić w recepcji hotelu na dzień przed wyjazdem. W przypadku dostępności wolnych pokoi w hotelu i potwierdzenia takiej usługi przez hotel, pobyt w pokoju można przedłużyć do godziny 18:00. Hotele nie gwarantują przedłużenia tego samego pokoju, w którym przebywali goście, ponieważ pokój ten może być już przydzielony dla nowych gości. W takim przypadku hotel zapewni inny pokój. Jedynym sposobem zapewnienia przedłużenia pobytu w pokoju jest wcześniejszy kontakt z touroperatorem w celu zarezerwowania i opłacenia dodatkowego dnia pobytu.

II. Zakwaterowanie w hotelu

• Wcześniejsze wymeldowanie z hotelu z inicjatywy hotel

Podczas pobytu w hotelu turyści powinni przestrzegać ogólnie przyjętych zasad zachowania, nie zakłócać spokoju innych gości, nie uszkadzać cudzej własności. Powinni również traktować gości oraz personel hotelu z szacunkiem.

W przypadku otrzymania przez zarząd powtarzających się skarg na zachowanie konkretnego gościa, i jeśli żaden środek zaradczy nie zostanie podjęty przez takiego gościa, może on zostać pozbawiony dostępu do alkoholu (jeśli jego lub jej zachowanie i naruszenie ogólnie przyjętych norm postępowania było wynikiem nadmiernego spożycia alkoholu) lub przedwcześnie wymeldowany. W takim przypadku zarząd hotelu przesyła do DMC, które reprezentuje interesy turystów, oficjalne zawiadomienie podpisane przez Dyrektora Zarządzającego ze szczegółowym opisem okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję o ograniczeniu dostępu do alkoholu lub przedwczesnym wymeldowaniu. Zawiadomienie musi być poparte dowodami naruszenia przez turystę zasad pobytu w hotelu, w tym pisemnymi uzasadnionymi skargami innych gości i/lub nagraniami wideo zachowania turysty, które było nieakceptowalne lub agresywne i spowodowało naruszenie porządku publicznego oraz ryzyko spowodowania szkody dla zdrowia tego turysty, innych turystów, ich mienia, personelu hotelowego lub mienia hotelu.

Po otrzymaniu oficjalnego zawiadomienia od zarządu hotelu wraz z załącznikami powyższych dowodów, personel DMC kontaktuje się z turystą i zarządem hotelu oraz podejmuje wszelkie niezbędne kroki w celu pokojowego rozwiązania konfliktu lub, jeśli pokojowe rozwiązanie nie jest możliwe, w celu pomocy turystom w przeniesieniu się do innego hotelu.

Powyższa procedura nie ma zastosowania w przypadku agresywnych działań turysty, które spowodowały wezwanie policji w celu zapobieżenia lub wykrycia szkód wyrządzonych zdrowiu innych gości lub personelowi hotelowemu, szkodom w mieniu innych gości lub w mieniu hotelu. W takim przypadku nie są wymagane pisemne skargi ani nagrania wideo; wystarczającym dowodem jest kopia raportu policyjnego o przyjeździe do hotelu.

Bez względu na przyczynę przedwczesnego wymeldowania turysty, DMC udziela pomocy w znalezieniu i zarezerwowaniu alternatywnego hotelu. W przypadku przedwczesnego wymeldowania z winy turysty zarząd hotelu zatrzymuje całą kwotę pobytu, która została zapłacona w trakcie procesu rezerwacji, bez względu na liczbę nocy, które turysta faktycznie spędził w hotelu. Wszystkie wydatki związane z przeniesieniem się turystów do innego hotelu, w tym koszty zakwaterowania i utracone usługi, pokrywają turysta i touroperator.

II. Zakwaterowanie w hotelu

• Opcje wyżywienia

Podczas rezerwacji hotelu turyści mogą wybierać spośród oferowanych przez wybrany hotel opcji wyżywienia:

- HB – Śniadanie i obiad;
- FB – Śniadanie, obiad i kolacja;
- AI – All Inclusive;
- UAI – Ultra All Inclusive (napoje bezalkoholowe i przekąski są dostępne całą dobę, chyba że hotel inaczej określił w swoim menu).

Szczególną cechą opcji wyżywienia All Inclusive i Ultra All Inclusive w tunezyjskich hotelach jest dostępność wyłącznie miejscowych napojów alkoholowych. Napoje importowane są podawane za dodatkową opłatą.

Zasady zapewnienia turystom czystej wody pitnej określa obsługa hotelowa. W tunezyjskich hotelach istnieje 5 podejść do zapewnienia wody pitnej:

- nieograniczona ilość wody butelkowanej. Turyści mogą otrzymać dowolną ilość wody butelkowanej w barach i restauracjach hotelowych w godzinach ich pracy;
- ograniczona ilość wody butelkowanej. Po przyjeździe turyści otrzymują określoną liczbę voucherów na wodę obowiązujących przez cały okres pobytu. Voucherów mogą używać do pobierania wody w barach i restauracjach hotelowych w godzinach ich pracy, według własnego uznania;
- codzienna dostawa określonej ilości wody butelkowanej (liczone na pokój), niezależnie od liczby gości;
- dostawa wody do dystrybutorów wody, zlokalizowanych na terenie hotelu, dostępnych dla turystów przez całą dobę. Wodę można nalewać do jednorazowych, plastikowych kubków. Zabronione jest nalewanie wody do własnych pojemników na wodę;
- dostawa wody do dystrybutorów wody zlokalizowanych w restauracjach i barach hotelowych i dostępnych dla turystów w godzinach pracy tych obiektów gastronomicznych. Wodę można nalewać do jednorazowych kubków. Zabronione jest nalewanie wody do własnych pojemników na wodę.

Godziny pracy restauracji i barów, ich menu oraz asortyment potraw i napojów są ustalane według uznania zarządu hotelu. Przed rozpoczęciem nowego sezonu (lub nawet w trakcie obecnego sezonu, jeśli takie zmiany nie wpływają na istotne warunki pobytu turystów), hotele mogą modyfikować zakres dostępnych usług i warunki ich świadczenia.

Zwracamy uwagę turystów na fakt, że w sezonie niższym asortyment potraw i napojów w hotelach może być mniej zróżnicowany, co znajduje odzwierciedlenie w cenie zakwaterowania włączonej w produkt turystyczny.

II. Zakwaterowanie w hotelu

• Wyżywienie w przypadku późnego zameldowania

Hotele nie ponoszą odpowiedzialności za programy lotów touroperatorów, w tym rozkład, opóźnienia, przekłady itp. Ta zasada dotyczy zarówno dnia przyjazdu, jak i dnia wyjazdu. Pobyt

w pokoju hotelowym i wyżywienie zgodnie z wybraną formą wyżywienia są dostępne dla turystów od godziny 15:00 pierwszego opłaconego dnia. W dniu wyjazdu wszystkie usługi przestają obowiązywać o godzinie 12:00 (południe), chyba że hotel inaczej określił w swojej koncepcji.

W przypadku zameldowania po godzinach pracy głównej restauracji hotelowej nie są dostarczane posiłki indywidualne. W przypadku licznych późnych zameldowań (ale nie w nocy), hotele mogą przedłużyć godziny pracy swoich głównych restauracji dla takich gości lub zaferować małe przekąski w barze lobby lub w pokojach. Jest to prawo, a nie ich obowiązek hotelu. Taka usługa jest oferowana wyłącznie dla grupowych zameldowań, tj. gdy przyjeżdżają duże grupy gości. Brak dostępności takiej usługi nie może być uznany za podstawę skargi.

Hotele oferujące opcje wyżywienia AI lub UAI podają nocne posiłki w swoich barach z przekąskami.

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Brak opcji lunchboxów**

Tunezja to kraj o gorącym klimacie i wysokim wskaźniku psucia się jedzenia. Aby zmniejszyć ryzyko zatrucia pokarmowego wśród turystów, przepisy sanitarne i higieniczne Republiki Tunezji zabraniają hotelom dostarczania gościom lunchboxów.

W większości tunezyjskich hoteli śniadanie serwowane jest od godziny 6:00 rano. Turyści, którzy wybierają się na wycieczkę lub opuszczają hotel po godzinie 6:00 rano, mają pewność, że zjedzą śniadanie w hotelu. Jeśli transfer na lotnisko lub wycieczka obejmuje opuszczenie hotelu między godziną 5:00 a 6:00 rano, DMC składa wniosek do zarządu hotelu o zapewnienie wczesnego śniadania dla takich turystów. Gościom zaleca się skontaktowanie z ich rezydentem na dzień przed wyjazdem i sprawdzenie możliwości skorzystania z wczesnego śniadania. Wniosek DMC o zapewnienie wczesnego śniadania może zostać przyjęty lub odrzucony według uznania zarządu hotelu. Wczesne śniadanie jest oferowane przez hotele wyłącznie w formie kontynentalnej: gorące napoje, wyroby cukiernicze, wędliny. W przypadku wyjazdu na wycieczkę lub opuszczenia hotelu przed godziną 5:00 rano, wczesne śniadanie dla turystów nie będzie zapewnione.

Niedostępność usług "wczesnego śniadania" i "lunchboxów" nie może być uznana za podstawę do złożenia skargi.

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Dodatkowe usługi hotelowe**

Po przyjeździe do hotelu turyści powinni skonsultować listę bezpłatnych i płatnych usług. Dodatkowe usługi należy opłacić na dzień przed wyjazdem z hotelu, przed przybyciem transferu.

We wszystkich centrach SPA i thalassotherapy znajdujących się w tunezyjskich hotelach usługi są świadczone wyłącznie po wcześniejszym opłaceniu.

Jeśli podstawowe wyposażenie pokoju obejmuje minibar, jego zawartość jest oferowana za dodatkową opłatą, chyba że hotel określi inaczej w swojej polityce.

W większości tunezyjskich hoteli Wi-Fi jest dostępne bezpłatnie w holu i innych miejscach publicznych. Jakość sygnału może być niższa, jeśli w tym samym miejscu przebywa jednocześnie wielu użytkowników. Szybkość połączenia internetowego nie jest gwarantowana i zależy od możliwości dostawców w miejscu, w którym znajduje się hotel. W niektórych hotelach turyści mogą skorzystać z lepszego połączenia Wi-Fi za dodatkową opłatą. Luksusowe hotele inwestują więcej środków w zapewnienie stabilnego połączenia internetowego niż obiekty zakwaterowania średniej i niskiej jakości.

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Warunki sanitarne i higieniczne**

W kwietniu i maju Tunezja doświadcza zwiększonej obecności biedronek. Ten naturalny fenomen wiąże się z okresem ich rozrodu.

Podczas pierwszych dwóch miesięcy lata w Tunezji wzrasta liczba chrząszczy palmowych. Okres ten jest czasami nazywany "sezonem karaluchów". Aby zapobiec pojawieniu się chrząszczy w czerwcu i lipcu, odpowiedzialni hotelarze regularnie opryskują pomieszczenia swoich hoteli specjalnymi środkami chemicznymi (najczęściej co tydzień). Jednak pojawienie się chrząszczy na terenie hotelu nie świadczy o złych warunkach sanitarno-higienicznych w obiekcie zakwaterowania. Ten naturalny fenomen jest integralną częścią fauny w krajach o ciepłym klimacie.

Wraz z nadejściem jesieni Tunezja boryka się z większą liczbą much. We wrześniu i październiku wszystkie obiekty gastronomiczne w hotelach są opryskiwane środkami odstraszającymi owady.

W celach zapobiegawczych wszystkie budynki hotelowe są regularnie opryskiwane specjalnymi środkami odstraszającymi owady. W okresach wzmożonej aktywności niektórych rodzajów owadów przeprowadza się dodatkowe opryski. Częstotliwość i intensywność dodatkowego opryskiwania budynków i pomieszczeń hotelowych są określane nie tylko według zaplanowanego wcześniej harmonogramu, ale zależą od rzeczywistej sytuacji w hotelu. Hotele przeprowadzają regularne dezynfekcje z udziałem specjalistów, którzy opryskują otwarte przestrzenie zimnym dymem i rozpylają chemiczne roztwory, które są bezpieczne dla ludzi.

Mimo tych wszystkich środków, pojawienie się owadów w pokojach hotelowych jest możliwe, szczególnie w pokojach zlokalizowanych na niższych piętrach hoteli z dużymi obszarami zieleni wokół. Ponadto jedną z przyczyn pojawiania się owadów w pokojach hotelowych jest zaniedbywanie przez gości zasady hotelowej, zgodnie z którą zakazane jest przynoszenie jedzenia do pokoi. W szczególności w gorącym klimacie owoce pozostawione w pokoju lub w koszu na śmieci mogą przyciągać mrówki, muchy lub chrząszcze palmowe. Hotele wyposażają swoje pomieszczenia i korytarze budynków mieszkalnych w tablice ostrzegawcze dotyczące zakazu przechowywania jedzenia w pokojach hotelowych.

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Naturalne cechy tunezyjskiego wybrzeża: meduzy**

Od połowy lipca do połowy sierpnia w morzu można spotkać meduzy. Miejsca ich skupienia zależą od kierunku prądów podwodnych, dlatego w Nabeul i Hammamet jest ich mniej, a więcej w Sousse, Monastir i Mahdia. Meduzy są planktonem, który porusza się tylko z kierunkiem prądu. Meduzy, które są przyniesione przez prądy do miejsc kąpieli turystów, pozostają w wodzie i nie szkodzą ludziom.

Najczęściej spotykaną w wodach Morza Śródziemnego meduzą jest Aurelia aurita. Jest całkowicie przezroczysta i może mieć różne odcienie od białego do bładoniebieskiego (rzadziej - różowego). Poparzenie meduzy można porównać do poparzenia pokrzywą. Jeśli osoba nie ma żadnych alergii, doświadczy jedynie lekkiego podrażnienia, które można złagodzić obficie płuczając je wodą.

Inną powszechnie spotykaną meduzą jest Rhizostoma pulmo. Zazwyczaj jest biała i ma charakterystyczny obwód wzdłuż parasola, który jest fioletowy lub ciemnoniebieski. Poparzenia tych meduz nie zagrażają życiu, ale w przypadku alergii czasami powodują owrzodzenia i rozległe zapalenie. W takim przypadku zaleca się konsultację z lekarzem.

Inne gatunki meduz są znacznie rzadsze i z reguły można je znaleźć tylko w obszarach oddalonych od wybrzeża.

Nie ma miejsca na świecie, gdzie nie byłoby meduz. Te stworzenia odgrywają ważną rolę w globalnym ekosystemie. Na afrykańskim wybrzeżu Morza Śródziemnego żyje niewiele meduz, ponieważ temperatura wody jest tam zbyt wysoka. Na przykład w Grecji, gdzie morze jest chłodniejsze, oprócz wyżej wymienionych gatunków występują także meduzy, których ukłucia mają znacznie bardziej nieprzyjemne konsekwencje.

Najlepszym sposobem ochrony przed ukłuciem meduzy jest zapobieganie. Podczas okresów, gdy meduzy pojawiają się w pobliżu tunezyjskiego wybrzeża, turyści mogą łatwo znaleźć w aptekach krem o nazwie Médusyl. Ma on podwójne działanie: ochronę przed

ukłuciami meduz (krem pozostaje aktywny przez 80 minut po nałożeniu) i przed poparzeniami słonecznymi (dostępne są dwie wersje: SPF15 i SPF30). Krem nie daje 100% gwarancji przed oparzeniami, ale po jego użyciu ból i zaczerwienienie są znacznie łagodniejsze.

Zapobieganie jest szczególnie istotne wśród małych dzieci, które z reguły mają niski próg bólu i odczuwają dyskomfort nawet przy minimalnym ukłuciu.

II. Zakwaterowanie w hotelu

- **Naturalne cechy tunezyjskiego wybrzeża: wodorosty**

Wodorosty są sezonowym zjawiskiem, które typowo występuje wiosną i jesienią. Ze względu na szczególne cechy wybrzeża, wodorosty gromadzą się głównie na plażach położonych w pobliżu portów morskich (na przykład Port El Kantaoui w Sousse i Yasmine Hammamet w Hammamet).

Obecność wodorostów na plażach nie oznacza, że plaża jest zanieczyszczona lub źle utrzymana przez personel hotelu. Wodorosty są unikalnym zjawiskiem naturalnym, typowym dla tej regionu, oraz wskaźnikiem dobrej ekologii w Tunezji. Małe, okrągłe i owalne kule, które turyści znajdują wśród wodorostów, to włoski roślinne, które splatają się w wyniku ruchów wody. Czasami turyści mylą je z odchodami wielbłądów.

Plaże w Tunezji są chronione przez specjalną agencję odpowiedzialną za ochronę i rozwój wybrzeża (LAPAL – Agence de Protection et de l'Aménagement du Littoral). APAL nie zezwala hotelom na usuwanie wodorostów z plaż. Hotele ściśle przestrzegają regulaminów APAL, ponieważ ich naruszenie grozi wysokimi grzywnami. Hotelom wolno przesuwac wodorosty na bok, aby stworzyć obszary wolne od wodorostów dla wygodnego dostępu do wody, lub lekko przykrywać wodorosty piaskiem. Jednak nie mają prawa całkowicie usuwać wodorostów z plaż.

Dlatego ważne jest rozróżnienie między naturalną obecnością wodorostów na plażach a niewłaściwym utrzymaniem plaży. Hotele muszą niewątpliwie spełniać swoje obowiązki związane z utrzymaniem plaż w odpowiedni sposób poprzez usuwanie niedopałków papierosów, odłamków szkła, plastiku, resztek jedzenia i innych odpadków. Jednak obecność wodorostów na plaży nie może wskazywać na niewłaściwe utrzymanie plaży i nie może być uznana za podstawę do złożenia skargi.

III. Bezpieczeństwo w hotelach

- **Przechowywanie rzeczy w sejfach**

Sugerujemy, aby turyści przechowywali swoje dokumenty, pieniądze, biżuterię i inne wartościowe przedmioty w sejfach znajdujących się w pokojach lub na recepcji. W niektórych hotelach korzystanie z sejfów może być oferowane za dodatkową opłatą. W hotelach, gdzie sejfy można używać za darmo, turyści mogą być zobowiązani do wpłacenia kaucji gotówkowej za klucz do sejf. Kaucja zostanie zwrócona przy opuszczeniu hotelu.

Zarząd hotelu nie ponosi odpowiedzialności za pieniądze i wartościowe przedmioty turystów, które zostały pozostawione bez nadzoru, poza sejfem.

III. Bezpieczeństwo w hotelach

- **Procedury w przypadku zgubienia rzeczy**

W przypadku stwierdzenia utraty wartościowych przedmiotów zaleca się, aby turyści skontaktowali się z rezydentem lub zadzwonili pod numer telefonu linii pomocy dla turystów: +216 25 99 44 77 (Mobile, Viber, WhatsApp, Telegram) w celu natychmiastowego skoordynowania swoich działań.

Rezydent i inne osoby z personelu DMC zapewniają niezbędną pomoc w trakcie komunikacji turystów z zarządem hotelu oraz mogą towarzyszyć turystom podczas wizyty w urzędzie policji lub pomóc w tłumaczeniu i wypełnieniu dokumentów. Jednak personel DMC nie może udzielać konsultacji związanych z aspektami prawnoustrojowymi ani reprezentować turystów przed sądem. W takich przypadkach turyści są zobowiązani skorzystać z usług pomocy prawnej świadczonych przez specjalistyczne podmioty.

Po zgłoszeniu policji w kraju tymczasowego pobytu utraty wartościowych przedmiotów, turyści mają prawo powiadomić konsulat swojego kraju pochodzenia. Pomoc lub konsultacje personelu konsulatu mogą być przydatne dla turystów w dalszej interakcji z lokalnymi organami ścigania.

Turysta powinien zachować kopię swojego zeznania dla policji do momentu odnalezienia zgubionych przedmiotów lub do czasu rozwiązania problemu związanego z wypłatą odszkodowania przez zarząd hotelu lub firmę ubezpieczeniową (lub do momentu otrzymania uzasadnionej odmowy wypłaty odszkodowania od zarządu hotelu lub firmy ubezpieczeniowej).

Każdy hotel posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej. Zakres odpowiedzialności zależy od firmy ubezpieczeniowej i opcji wybranych przez hotel podczas zawierania umowy z ubezpieczycielem. W przypadku gdy hotel posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej wobec osób trzecich, przedmiotem ubezpieczenia są interesy hotelu związane z jego obowiązkiem wypłacenia odszkodowania za szkody wyrządzone osobom trzecim, w tym gościom i odwiedzającym hotel. Ten rodzaj ubezpieczenia pozwala hotelom przenosić na firmę ubezpieczeniową ciężar ponoszenia wszystkich kosztów związanych z odpowiedzialnością wobec osób trzecich i gości.

Należy zauważyć, że jedynie zeznanie turysty może stanowić podstawę do przeprowadzenia dochodzenia. Jeśli turysta zdecyduje nie zwracać się do policji, hotel może przeprowadzić wewnętrzne dochodzenie według własnego uznania. Jednak w przypadku braku zeznania turysty, hotel nie będzie mógł złożyć wniosku o wypłatę odszkodowania od firmy ubezpieczeniowej i w konsekwencji nie będzie w stanie wypłacić żadnego odszkodowania.

III. Bezpieczeństwo w hotelach

- **Plan działania w przypadku utraty paszportu**

W przypadku zgubienia paszportu podczas wycieczki, turysta powinien odnaleźć oficjalną stronę internetową konsulatu swojego kraju w Tunezji. Takie strony zawierają informacje o adresie konsulatu i listę dokumentów wymaganych do uzyskania tymczasowego dokumentu podróży, który posłuży do potwierdzenia tożsamości turysty podczas lotu powrotnego. Po zapoznaniu się z takimi informacjami turysta powinien poinformować przewodnika hotelowego o utracie paszportu. Personel DMC ma doświadczenie w udzielaniu wsparcia obywatelom wielu krajów w takich sytuacjach i może zapewnić wszechstronną konsultację na temat szczegółów procedury ponownego wydania dokumentu w konsulacie kraju pochodzenia turysty. Przedstawiciel DMC może towarzyszyć turyście podczas wizyty w urzędzie policji w celu złożenia zeznania. DMC zapewnia pomoc turystom w zorganizowaniu przejazdu na wizytę w urzędzie policji i/lub konsulacie. Wszystkie wydatki związane z ponownym wydaniem dokumentów oraz wizytami w urzędzie policji i konsulacie ponosi turysta. Ani DMC, ani touroperator nie ponoszą odpowiedzialności materialnej za działania lub zaniechania turystów lub osób trzecich.

III. Bezpieczeństwo w hotelach

- **Nadzór wideo w hotelach**

Nadzór wideo w hotelach służy zapewnieniu bezpieczeństwa, zapobieganiu incydom, ochronie mienia lub organizowaniu wchodzenia i wychodzenia z budynków hotelowych.

Wyposażenie do obserwacji wideo jest obowiązkowe tylko w obszarach wejścia/wyjścia oraz w pobliżu recepcji. Instalacja kamer do obserwacji wideo w innych obszarach pozostaje w gestii zarządu hotelu.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, zapisy wideo z kamer do obserwacji wideo mogą być oglądane przez ograniczoną liczbę osób: administrację hotelu i funkcjonariuszy policji. DMC może poprosić o zezwolenie na obejrzenie zapisów wideo, ale jego przyjęcie lub odrzucenie zależy od wyżej wymienionych osób. Goście hotelowi mogą uzyskać dostęp do nagrań wideo wyłącznie na podstawie decyzji sądu.

Należy zauważyć, że kamery do nadzoru wideo nie zapewniają pełnego widoku trójwymiarowego i mają martwe punkty. Dlatego nawet jeśli kamery są dostępne w miejscach, w

których wydarzyło się zdarzenie, nie jest gwarantowanym to, że, kamery uchwyciły pożądane wydarzenia.

IV. Ważne informacje dla turystów podróżujących z dziećmi

Stawki za zakwaterowanie dzieci w hotelach zależą od grup wiekowych. Zakres wiekowy może się różnić, ale zazwyczaj istnieją następujące grupy wiekowe: dzieci w wieku od 0 do 2 lat, 2 do 6 lat oraz 6 do 12 lat. Cena zakwaterowania dla dzieci powyżej 14 roku życia jest naliczana według stawek dla dorosłych we wszystkich hotelach.

Przy ustalaniu stawek za usługi wycieczkowe stosuje się dwie grupy wiekowe dzieci: od 0 do 2 lat oraz od 2 do 12 lat. Cena wycieczek dla dzieci powyżej 12 roku życia jest równa cenie usługi wycieczkowej dla dorosłych.

W niektórych tunezyjskich hotelach obowiązuje obowiązkowe ograniczenie wiekowe dla gości: hotele tylko dla dorosłych (18+), hotele dla dorosłych i nastolatków powyżej 16 roku życia (16+), hotele dla dorosłych i nastolatków powyżej 14 roku życia (14+). Zgodnie z koncepcją hotelu rezerwacja i zakwaterowanie dla rodzin z dziećmi poniżej określonego wieku nie jest dozwolone. W przypadku podania nieprawidłowych informacji dotyczących daty urodzenia dziecka podczas meldunku turystycznego, hotel odmówi zakwaterowania.

Prawo tunezyjskie zabrania sprzedaży napojów alkoholowych osobom poniżej 18 roku życia. Dlatego w obiektach zakwaterowania i miejscach publicznych napoje alkoholowe są podawane tylko osobom w wieku 18 lat i więcej. Dodatkowo, aby przestrzegać powyższego przepisu, obiekty zakwaterowania ustalają zasady dotyczące ograniczeń wiekowych w korzystaniu z określonych miejsc na terenie obiektów. Na przykład w hotelach osobom poniżej 18 roku życia nie wolno odwiedzać wewnętrznych nocnych dyskotek i klubów nocnych z powodu dostępności barów serwujących napoje alkoholowe. Zakaz ten nie dotyczy dyskotek organizowanych przez zespoły animacyjne po wieczornych pokazach animacyjnych w amfiteatrach lub w innych dedykowanych miejscach hotelowych.

Ponadto w hotelach obowiązują ograniczenia wiekowe dotyczące korzystania z centrów SPA i centrum thalassoterapii. Minimalny wiek odwiedzającego jest ustalany przez zarząd hotelu i w większości przypadków wynosi 16 lat (w niektórych przypadkach – 14 lat). Ograniczenia wiekowe mają na celu zapewnienie bezpieczeństwa.

Odpowiedzialność za bezpieczeństwo dzieci podczas wycieczki (w tym ich obecność w pobliżu basenów, na zjeżdżalniach wodnych, nad morzem, na plażach, na atrakcjach, w windach oraz podczas transferu i wycieczek) spoczywa na rodzicach, opiekunach lub towarzyszących osobach. Z powodów bezpieczeństwa dzieciom nie wolno poruszać się po pojeździe podczas jazdy. Jeśli nieletni przebywa w wodzie (morze, baseny, parki wodne), towarzyszące mu osoby muszą zapewnić bezpieczeństwo kąpieli i zapobiec spożyciu wody niezdatnej do picia. Przedszkolaki i dzieci w wieku szkolnym podczas kąpieli powinny nosić specjalne kamizelki lub opaski na ręce. Przed skorzystaniem ze zjeżdżalni wodnych i atrakcji dorosła osoba towarzysząca nieletniemu powinna zapoznać się z zasadami bezpieczeństwa i upewnić się, że wiek dziecka jest zgodny z ograniczeniem wiekowym dla danej zjeżdżalni lub atrakcji.

Przez całą podróż rodzice powinni zachować ostrożność i zapobiegać urazom i/lub uszkodzeniom mienia innych osób.

V. Wycieczki

- **Ogólne zasady**

Na spotkaniach informacyjnych rezydenci oferują informacje na temat wycieczek, w których mogą wziąć udział turyści podczas swojego pobytu. Lista wycieczek wraz z informacją o ich czasie trwania i cenie jest dostępna w ulotce, która jest rozdawana turystom na lotnisku w dniu przyjazdu.

Nie zaleca się zakupu wycieczek ani innych usług od firm zewnętrznych. DMC nie zajmuje się dochodzeniem odszkodowań za niewłaściwe zorganizowanie lub odwołanie wycieczek, chyba że są one zakupione za pośrednictwem rezydentów.

Przed wyjazdem na wycieczkę, zaleca się turystom sprawdzenie daty i nazwy wycieczki podanych w voucherze. Prosimy turystów o szacunek dla innych członków grupy wycieczkowej i punktualne pojawienie się na pokładzie autobusu (zarówno na początku wycieczek, jak i w punktach pośrednich podczas wycieczek). Jeśli turyści spóźniają się o więcej niż 15 minut, organizator może opuścić hotel lub miejsce spotkania bez takich turystów, bez dalszego odszkodowania za cenę wycieczki lub transfer powrotny do hotelu.

Podczas wycieczek turystom zaleca się nie pozostawianie pieniędzy i wartościowych przedmiotów bez opieki w autobusie. Turyści powinni zachować ostrożność w miejscach o dużym natężeniu ruchu i nie trzymać dużych sum pieniędzy ani wartościowych przedmiotów w kieszeniach, gdzie mogą być łatwo dostępne dla osób trzecich. Na początku programu wycieczki przewodnicy informują turystów o zasadach zachowania w autobusie (na przykład zakaz przemieszczania się po pojeździe podczas jazdy lub pozostawiania śmieci w autobusie). Turyści powinni przestrzegać tych zasad.

Jeśli turysta czuje się źle podczas wycieczki, powinien poinformować o tym przewodnika wycieczki, który podejmie dalszą decyzję, czy turysta jest w stanie kontynuować wycieczkę. W razie potrzeby przewodnik może zapewnić pomoc w zorganizowaniu transferu lub wezwaniu taksówki, która eskortuje turystę z miejsca wycieczki do ośrodka medycznego lub do hotelu. Koszty transferu do ośrodka medycznego lub do hotelu ponosi turysta.

V. Polityka anulowania wycieczek i zwrotów kosztów

W przypadku anulowania wycieczki zakupionej za pośrednictwem przedstawiciela DMC, kwota zwrotu zależy od liczby godzin pozostałych do rozpoczęcia wycieczki: powyżej 48 godzin - zwrot 100%, od 24 do 48 godzin - zwrot 50%; od 0 do 24 godzin - brak zwrotu.

Ogólna polityka nie obowiązuje, jeśli turysta posiada dokument potwierdzający jego skorzystanie z pomocy ubezpieczyciela oraz zaświadczenie lekarskie zawierające informacje o przeciwwskazaniach do udziału w wycieczce. W takim przypadku cena wycieczki zostanie zwrócona osobie (i tylko jej), na której nazwisko zostało wydane zaświadczenie lekarskie. Jeśli na wycieczkę miało pojechać dziecko i osoba towarzysząca, a jedno z nich posiada zaświadczenie lekarskie zawierające informacje o przeciwwskazaniach do udziału w wycieczce, cena wycieczki zostanie zwrócona zarówno dla dziecka, jak i dla towarzyszącego dorosłego. Kwota zwrotu w każdym z powyższych przypadków zostanie ustalona indywidualnie.

Po otrzymaniu kwoty zwrotu, turyści zwracają voucher na wycieczkę przewodnikowi i podpisują dokument potwierdzający odbiór oraz brak reklamacji.

VI. Zasady aktywacji polisy ubezpieczeniowej

Przed rozpoczęciem podróży zaleca się zapoznanie z zasadami ubezpieczenia ryzyka kosztów leczenia i wybranie optymalnej stawki, która odpowiada planowanemu rodzajowi wakacji.

W zależności od firmy ubezpieczeniowej lub stawki ubezpieczenia, może ona obejmować lub nie obejmować odszkodowanie za zdarzenia ubezpieczone, które mają miejsce w stanie upojenia alkoholowego lub narkotycznego lub w trakcie uprawiania aktywnych sportów. Ponadto różne firmy ubezpieczeniowe mogą oferować różne zakresy ubezpieczenia i różne kwoty odliczeń.

Informacje na temat sposobów aktywacji ubezpieczenia medycznego są udostępniane turystom podczas transferu z lotniska do hotelu oraz na spotkaniu informacyjnym z rezydentem.

Turystom nie zaleca się szukania pomocy medycznej u lekarzy pracujących w hotelach lub zaproszonych przez hotel. Wszystkie usługi oferowane przez takich lekarzy są płatne i nie są objęte polisami ubezpieczeniowymi. Gdy turysta szuka pomocy medycznej u lekarzy w hotelu, powinien wziąć pod uwagę, że jest to jedna z dodatkowych usług, której świadczenie jest interesujące dla zarządu hotelu i odpowiadających mu podwykonawców. W rzeczywistości zdarzały się przypadki, gdy zarząd hotelu utrudniał dostęp lekarzom zaproszonym przez firmę ubezpieczeniową na teren hotelu. Takie działania stanowią naruszenie praw turystów. W takiej sytuacji turyści powinni skontaktować się z rezydentem, aby rozwiązać problem przy udziale DMC.

W przypadku problemów zdrowotnych turysta powinien skontaktować się z firmą ubezpieczeniową za pomocą poczty elektronicznej lub dzwoniąc pod numer telefonu podany w polisie ubezpieczeniowej. Jeśli turysta ma trudności ze skontaktowaniem się z firmą ubezpieczeniową, lub jeśli stan turysty nie pozwala mu na to, może skontaktować się z rezydentem, który udzieli niezbędnej pomocy.

Personel DMC pomaga turystom w kontakcie z firmą ubezpieczeniową, ale nie ponosi odpowiedzialności za kompletność i jakość świadczonych usług medycznych. Leczenie turystów odbywa się w placówce medycznej określonej przez firmę ubezpieczeniową. Wszelkie dalsze komunikaty związane z leczeniem odbywają się bezpośrednio między turystą a firmą ubezpieczeniową.

W przypadku doświadczenia problemów zdrowotnych przez turystów, którzy przybyli na lotnisko i oczekują na lot powrotny, powinni oni ocenić swój stan i zdecydować, czy będą w stanie odwiedzić lekarza po przyjeździe do kraju macierzystego. Jeśli potrzebna jest pilna pomoc medyczna, turyści mogą skontaktować się z firmą ubezpieczeniową, aby otrzymać leczenie i rozwiązać problemy związane z zapewnieniem zakwaterowania na czas leczenia i lotu powrotnego. W przypadku drobnych dolegliwości, które nie mogą uniemożliwić lotu powrotnego, turyści mogą udać się do gabinetu medycznego na lotnisku. Przed skorzystaniem z usług medycznych na lotnisku turyści powinni sprawdzić ich cenę, ponieważ takie kwoty są płatne przez turystów i nie są rekompensowane przez firmę ubezpieczeniową.

VII. Przydatne informacje

- **Wymiana waluty i możliwość wymiany waluty wstecznie (na dolary/euro)**

Najwygodniej wymieniać dolary lub euro na dinary tunezyjskie w hotelach. W Tunezji kurs wymiany jest prawie taki sam w każdym miejscu. Podczas wymiany waluty należy otrzymać paragon, aby móc wymienić pozostałe dinary z powrotem, na dolary lub euro, na lotnisku przed lotem powrotnym. Zgodnie z tunezyjskimi przepisami w hotelach taka usługa jest zabroniona.

Jeśli turysta przywozi na terytorium Tunezji walutę w kwocie przekraczającej 20 000 dinarów tunezyjskich, co odpowiada około 6000 euro, ta kwota podlega obowiązkowej deklaracji. Deklaracja walutowa wiąże się z opłatą znaczka akcyzowego w wysokości 10 dinarów, niezależnie od zgłoszonej kwoty. Deklaracja importu waluty jest ważna przez trzy miesiące po wjechaniu podróżnika-nierezydenta do Tunezji i może być wykorzystana tylko raz. Deklaracje wwozu waluty są osobiste i nie mogą być przeniesione na nikogo innego.

Deklaracja walutowa podczas wjazdu do Tunezji pomaga turystom uniknąć problemów na kontroli celnej przed lotem powrotnym. Jeśli obcokrajowiec przewozi dużą ilość gotówki, urzędnicy celni proszą o udowodnienie, że pieniądze te zostały wcześniej sprowadzone do kraju i nie zostały pozyskane nielegalnie w Tunezji.

Podczas wyjazdu z Tunezji urzędnicy kontroli celnej mogą poprosić o przedstawienie gotówki. Jeśli w trakcie obliczeń okaże się, że kwota przekracza 5000 dinarów tunezyjskich, co odpowiada około 1500 euro, i jeśli turysta nie ma osobistej deklaracji dotyczącej tej kwoty, którą miał wypełnić podczas wjazdu do Tunezji, cała kwota waluty podlega skonfiskowaniu. Zgodnie z tunezyjskimi przepisami, oprócz konfiskaty, na pasażera może zostać nałożona kara (do 500% skonfiskowanej kwoty). Jeśli pasażer odmówi zapłaty kary, może być aresztowany do czasu zapłaty kary lub deportowany z zakazem dalszego wjazdu do Tunezji.

Ponieważ Tunezja jest bardzo zależna od sektora turystycznego, w rzeczywistości urzędnicy kontroli celnej zwykle ograniczają się do skonfiskowania nadmiarowej kwoty pieniędzy, a żadna kara nie jest nakładana. Jednak istniejąca praktyka może zmienić się w dowolnym momencie, dlatego zdecydowanie zaleca się wypełnienie deklaracji w przypadku importu dużych kwot pieniędzy do Tunezji.

Podróżujący, którym skonfiskowano pieniądze, otrzymują od urzędników kontroli celnej kod QR do przesłania dokumentów potwierdzających pochodzenie pieniędzy na specjalną stronę internetową w ciągu 30 dni. Dane statystyczne dotyczące zwrotu pieniędzy turystom są dostępne w źródłach otwartych.

Ani DMC, ani touroperator nie mogą wpływać na rozwiązanie takich sytuacji, ponieważ jest to kwestia osobistej odpowiedzialności turysty za przestrzeganie tunezyjskich przepisów

dotyczących wymiany walut. Urzędnicy publiczni nie prowadzą żadnych negocjacji z osobami trzecimi poza tunezyjskimi prawnikami zatrudnionymi przez podróżnych w celu reprezentowania ich interesów.

Turystom zaleca się zapoznanie się z aktualnymi przepisami dotyczącymi importu i eksportu walut, aby uniknąć problemów i zmartwień przed wyjazdem z Tunezji.

VII. Przydatne informacje

• Usługi internetowe i mobilne

Obecnie w Tunezji działa trzech głównych operatorów komórkowych: Tunisie Telecom, Ooredoo i Orange.

Kartę SIM dowolnego z tunezyjskich operatorów komórkowych można nabyć na lotnisku oraz w punktach sprzedaży w całym mieście. Turyści mogą skontaktować się z przewodnikiem hotelowym, który wskaże najbliższe miejsce do zakupu karty SIM. Przed dokonaniem zakupu należy wziąć pod uwagę, że turyści muszą okazać paszport lub jego kopię.

Taryfy turystyczne w Tunisie Telecom i Ooredoo są dość wygodne dla tych, którzy przyjechali do Tunezji na jednorazowe wakacje. Karty SIM z takimi taryfami wygasają po trzech miesiącach, ale oferują wszystko, czego można potrzebować podczas krótkiego pobytu. Na przykład taryfa Tunisie Telecom kosztuje 10 dinarów. Za tę cenę turyści otrzymują 1 GB transferu internetowego na 7 dni. Inna taryfa kosztuje 20 dinarów i oferuje 3 GB transferu internetowego na 10 dni.

VII. Przydatne informacje

• Produkcja i sprzedaż napojów alkoholowych

Szczególną cechą opcji wyżywienia All Inclusive i Ultra All Inclusive w hotelach w Tunezji jest dostępność wyłącznie lokalnych napojów alkoholowych (chyba że inaczej przewiduje polityka hotelu). Produkowane w Tunezji napoje alkoholowe są dobrej jakości; wiele marek otrzymuje wysokie oceny na międzynarodowych wystawach win rok po roku. W Tunezji produkowane są wyłącznie wina wytrawne o zawartości alkoholu 11-13%; popularne odmiany półsłodkie lub słodkie nie są tam powszechne. Cena tunezyjskich win nie jest wygórowana: na przykład butelka 0,75 L wysokiej jakości wina kosztuje od 30 do 60 dinarów tunezyjskich (~9-19 dolarów amerykańskich).

W Tunezji napoje alkoholowe są komercjalizowane wyłącznie przez specjalistyczne sklepy posiadające licencję na sprzedaż alkoholu i są dość liczne nie tylko w miastach, ale także w miejscach turystycznych. Asortyment napojów alkoholowych zależy od skali sklepu; najszerszy wybór dostępny jest w sklepach znajdujących się w stolicy, Tunisie.

Importowane napoje alkoholowe należą do kategorii towarów akcyzowych z wysoką stawką podatku akcyzowego i dlatego ich cena dla ostatecznych konsumentów jest raczej wysoka. Importowane napoje alkoholowe mogą być zamawiane w restauracjach hotelowych (za dodatkową opłatą) i restauracjach poza hotelem lub kupowane w sklepach.

W czasie świętego miesiąca Ramadan napoje alkoholowe w hotelach oraz w restauracjach i barach poza hotelem, które posiadają odpowiednią licencję, są podawane cudzoziemcom bez ograniczeń. Jednak sprzedaż napojów alkoholowych w specjalistycznych sklepach jest całkowicie zabroniona nie tylko podczas miesiąca Ramadan, ale także w każdy piątek przez cały rok.

VII. Przydatne informacje

• Tradycje i zasady postępowania w Tunezji

W Tunezji jest wiele meczetów, a większość jej mieszkańców wyznaje islam. Jednak obcokrajowcy nie są zobowiązani do przestrzegania surowego kodeksu ubioru islamskiego ani do przestrzegania zasad postu podczas świętego miesiąca Ramadan. Niemniej jednak turyści powinni powstrzymać się od odwiedzania miejsc nie turystycznych i miejsc religijnych w otwartych ubraniach np. szortach i topach.

Prosimy turystów o szacunek wobec miejscowych mieszkańców i innych turystów, o nierobienie zdjęć ludziom bez ich zgody oraz o nieodwiedzanie miejsc publicznych będąc pod wpływem alkoholu.

Napiwki jako forma wdzięczności nie są obowiązkowe i są dawane według uznania turysty. Podczas pobytu w hotelu turyści mogą dawać napiwki pokojowym, barmanom, kelnerom lub boyom za dobrze wykonaną pracę. Wysokość napiwku zazwyczaj wynosi dwa lub więcej dinarów. Wysokość napiwku w restauracji, zgodnie z niepisaną zasadą, powinna wynosić około 10% kwoty rachunku.

Aby uniknąć kradzieży, w miejscach publicznych turyści powinni zachować ostrożność i nie zostawiać osobistych rzeczy bez opieki. Wychodząc z terenu hotelu, zaleca się turystom noszenie ze sobą zdjęcia lub kopii paszportu, pozostawiając cenne przedmioty i dokumenty w sejfie w pokoju.