

ТУНІС 2024. ПУТІВНИК ДЛЯ ТУРОПЕРАТОРІВ, ТУРАГЕНТІВ ТА ТУРИСТІВ

/виключні права на використання тексту цього документу належать правовласнику, яким є автор - Міжнародна група компаній *Carthage Group*. Цей документ може бути використаний тільки з посиланням на автора/

ЗМІСТ

I. Зустріч і трансфер в аеропорту для туристів

- Правила в'їзду до Тунісу
- Заборона на ввезення та використання певних видів обладнання
- Організація зустрічі та трансферу
- План дій у випадку, якщо багаж туристів не прибув

II. Проживання в готелі

- Особливості розрахунку тарифів на проживання та надання послуг у готелях для окремих категорій туристів
- Категорії готелів
- Податок на проживання
- Період обов'язкового кондиціонування
- Сезонні особливості роботи готелів
- Категорії номерів та їх особливості
- Час заселення та виселення, продовження номера
- Дострокове виселення з ініціативи готелю
- Варіанти харчування
- Харчування у разі пізнього заїзду
- Відсутність ланч-боксів у готелях Тунісу
- Додаткові послуги готелю
- Санітарно-гігієнічні умови. Боротьба з комахами
- Природні особливості туніського узбережжя. Медузи
- Природні особливості туніського узбережжя. Морські водорості

III. Безпека в готелях

- Зберігання речей у сейфах
- Дії у випадку втрати речей
- План дій у разі втрати паспорта
- Відеоспостереження в готелях

IV. Важлива інформація для туристів, які подорожують з дітьми

V. Екскурсійне обслуговування

- Загальні правила
- Правила скасування та повернення коштів за екскурсії

VI. Правила активації страхового полісу

VII. Корисна інформація

- Обмін валюти та зворотний обмін валюти
- Інтернет та мобільний зв'язок
- Особливості виробництва та продажу алкогольних напоїв
- Традиції та правила поведінки в Тунісі

I. Зустріч і трансфер в аеропорту для туристів

▪ Правила в'їзду до Тунісу

Перед бронюванням туру вивчіть візові вимоги та перевірте термін дії ваших паспортів, щоб переконатися, що вони відповідають міграційному законодавству країни, яку ви збираєтеся відвідати.

Для в'їзду до Тунісу термін дії паспорта іноземного громадянина повинен бути не менше 6 місяців від останнього дня туру. Якщо термін дії паспорта іноземного громадянина не відповідає вищезазначеній вимозі, у в'їзді до Тунісу може бути відмовлено. Оскільки Туніс сильно залежить від туристичного сектору, в реальності співробітники паспортного контролю в аеропорту прибуття можуть керуватися правилом коротшого терміну дії паспорта - щонайменше 3 місяці з останнього дня туру. Однак існуюча практика може змінитися в будь-який момент, тому рекомендується дотримуватися офіційно задекларованої 6-місячної вимоги та заздалегідь перевіряти вимоги до документів, що посвідчують особу пасажирів, на сайті авіаперевізника. У разі виявлення співробітниками авіакомпанії невідповідності терміну дії паспорта вимогам країни призначення, пасажир може бути відмовлено в перельоті без відшкодування вартості авіаквитка.

Візові вимоги для громадян різних країн публікуються в офіційних загальнодоступних джерелах інформації. Однак інформація про візові вимоги, яка публікується в різних офіційних джерелах, може мати фактичні розбіжності. Наприклад, інформація, опублікована на сайті аеропорту Тунісу (https://www.aeroportdetunis.com/fr/visa_tunisie.php) станом на 14.02.2024, не повністю відповідає фактичному стану справ. Враховуючи поточну практику прийому туристів з різних країн, станом на 14.02.2024 р. візові вимоги для громадян, опубліковані на офіційному сайті Генерального консульства Туніської Республіки в Бонні (Німеччина) - <https://www.cgthonn.com/visum> видаються найбільш коректними. Згідно з цим джерелом інформації, в Тунісі діють наступні правила перетину державного кордону:

- Безвізовий в'їзд до 90 днів: Країни Європейського Союзу (крім Республіки Кіпр), Алжир, Андорра, Ангола, Антигуа і Барбуда, Аргентина, Австралія, Бахрейн, Барбадос, Білорусь, Бермудські острови, Буркіна-Фасо, Боснія і Герцеговина, Бразилія, Бруней, Домініка, Канада, Кабо-Верде, Чилі, Коморські острови, Коста-Ріка, Берег Слонової Кістки, Екваторіальна Гвінея, Фіджі, Габон, Гамбія, Гвінея, Гвінея-Бісау, Гонконг, Гондурас, Ісландія, Японія, Йорданія, Казахстан, Кірібаті, Південна Корея, Кувейт, Лівія, Ліхтенштейн, Македонія, Малайзія, Мальдіви, Малі, Мавританія, Маврикій, Мексика, Молдова, Монако, Марокко, Намібія, Нідерландські Антильські острови, Нова Зеландія, Нігер, Норвегія, Оман, Катар, Росія, Об'єднані Арабські Емірати, Сан-Марино, Саудівська Аравія, Сейшельські острови, Сенегал, Сербія, Сінгапур, Соломонові острови, США, Туреччина, Туреччина, Угорщина, Фінляндія, Франція, Хорватія, Чорногорія, Чехія, Японія, Швейцарія, ПАР, ПАРЄ, Японія
- Короткостроковий безвізовий в'їзд на період заздалегідь організованої туристичної подорожі, яка включає прямі перельоти за маршрутом "туди і назад" з наступних країн громадянства: Азербайджан, Грузія, Індія, Киргизстан, Китай, Таджикистан, Туркменістан, Україна, Узбекистан, Україна. В'їзд одноразовий, якщо туристи мають намір відвідати інші країни з Тунісу під час своєї відпустки, їм необхідно отримати візу. Для в'їзду до Тунісу з метою, відмінною від заздалегідь запланованої туристичної поїздки, або на більш тривалий період часу, застосовуються інші візові вимоги.
- В'їзд до Тунісу громадян з країн, не зазначених вище, здійснюється за наявності візи, отриманої в посольстві або консульських установах Туніської Республіки.

Правила в'їзду можуть бути змінені без попереднього повідомлення. Актуальні візові вимоги, які діють на період запланованої туристичної поїздки, необхідно додатково

перевіряти за місцем придбання туру, на офіційних інформаційних джерелах країни призначення або в посольстві чи консульстві країни призначення.

Рекомендується додатково перевіряти вимоги до документів, що посвідчують особу пасажирів, на сайті авіаперевізника, оскільки саме авіакомпанія здійснює первинну перевірку документів туристів і приймає рішення про допуск їх до польоту. Деякі авіакомпанії вимагають пред'явлення додаткових документів, які не входять до візових вимог країни призначення. У разі виникнення сумнівів щодо переліку необхідних документів, рекомендується заздалегідь зробити додатковий запит до авіакомпанії.

I. Зустріч і трансфер в аеропорту для туристів

▪ Заборона на ввезення та використання певних видів обладнання

Законодавство Тунісу забороняє ввезення на територію країни квадрокоптерів і портативних радіостанцій.

Якщо під час митного контролю буде виявлено обладнання, заборонене до ввезення, воно буде конфісковане. При конфіскації спорядження працівники митної служби складають відповідний акт і видають його копію туристу. Копія протоколу зберігається у туриста до кінця подорожі. На підставі цього протоколу турист може отримати спорядження під час проходження митного контролю перед вильотом з Тунісу.

Повернення конфіскованого спорядження здійснюється тільки в аеропорту, де відбулася конфіскація, і тільки тому туристу, на ім'я якого був складений протокол. Повернення конфіскованого спорядження третім особам або його повернення з метою вильоту з іншого аеропорту не допускається.

Якщо туристу вдасться нелегально ввезти заборонене обладнання або придбати його в Тунісі, і якщо факт використання такого обладнання буде виявлено, обладнання буде безповоротно конфісковано, а проти туриста буде порушено адміністративну або кримінальну справу. Використання забороненого обладнання може бути розцінене державними органами як спроба порушення громадської та національної безпеки Туніської Республіки. Ані туроператор, ані DMC не можуть вплинути на швидке та успішне вирішення подібних ситуацій, оскільки це питання особистої відповідальності туриста за дотримання туніського законодавства. Правоохоронні органи не ведуть жодних переговорів з третіми особами, окрім туніських адвокатів, найнятих туристами для представлення їхніх інтересів, та інших офіційних представників посольства або консульства країни громадянства туристів.

I. Зустріч і трансфер туристів в аеропорту

▪ Організація зустрічі та трансферу

Для здійснення групового трансферу представники керуючої компанії (DMC) зустрічають туристів на виході із зони прильоту в кабінці з логотипами DMC та туроператора.

Туристів, які забронювали індивідуальний трансфер, на виході із зони прильоту зустрічає водій. У разі замовлення "індивідуального трансферу в супроводі" туристів зустрічає представник компанії.

Туристи зобов'язані пред'явити гідну ваучери на проживання в готелі. Після перевірки ваучера та ідентифікації туриста в списку пасажирів групового трансферу, туристу повідомляється номер автобуса. При посадці в автобус туристу видається ваучер на проживання в готелі та інформаційна листівка.

Всім туристам рекомендується залишатися біля автобуса і чекати, поки інші пасажирів, які подорожують цим же автобусом, пройдуть паспортний і митний контроль і отримають свій багаж.

У разі здійснення групового трансферу перевезення здійснюється за маршрутом "аеропорт - готель" з проміжними зупинками в готелях, де будуть проживати учасники трансферу. Маршрут руху трансферного автобуса визначається DMC в залежності від розташування готелів по відношенню до аеропорту. Тривалість групового трансферу

залежить від ряду факторів, включаючи умови дорожнього руху та оперативність виходу туристів з будівлі аеропорту.

Представники DMC повинні дочекатися всіх членів трансферної групи. У разі значної затримки виїзду туристів через проблеми з паспортним контролем, провезенням заборонених предметів або втратою багажу, рекомендується повідомити про це в DMC за телефоном гарячої лінії +216 25 99 44 77 (з мобільного, Viber, WhatsApp, Telegram). Трансферна група в повному складі чекає на пасажирів, що запізнюються, не більше 30 хвилин; якщо туристи не з'являються протягом вищезазначеного часу, автобус залишає територію аеропорту. У таких випадках вартість трансферу або таксі компенсації не підлягає, а вартість невикористаної послуги трансферу не повертається.

Звертаємо увагу туристів на те, що вони зобов'язані шанобливо ставитися до інших учасників трансферу та дотримуватися загальноприйнятих правил поведінки під час здійснення групового трансферу. У випадку, якщо турист з'явився на груповий трансфер у стані алкогольного сп'яніння, то DMC має право відмовити у перевезенні без компенсації вартості трансферу та/або таксі за відповідним маршрутом.

Готельні гіді DMC працюють у готелях щодня згідно з графіком, який можна знайти на стенді або в папці компанії в холі готелю. Їхні імена та номери телефонів можна знайти в інформаційних листівках, які видаються туристам в аеропорту. Гіді в готелях оперативно відповідають на всі запитання туристів і надають допомогу у вирішенні проблем, якщо такі виникають.

Номери телефонів готельних гідів та номер телефону гарячої лінії DMC можна знайти у загальнодоступних джерелах інформації, але такі канали зв'язку слугують виключно для взаємодії з туристами. Готельні гіді не уповноважені вести будь-які переговори з третіми особами, в тому числі з представниками туристичних агентств чи туроператорів, членами сімей туристів тощо. Номер телефону гарячої лінії служить для встановлення прямого контакту з туристами та оперативного вирішення їхніх проблем. Третім особам, які не є туристами, рекомендується не звертатися за цим номером телефону. Усі запити від туристичних агентств та туроператорів надсилаються виключно офіційними каналами зв'язку, тобто електронною поштою.

Час прибуття трансферу для здійснення перевезення за маршрутом "готель-аеропорт" необхідно уточнювати в папці компанії або на стенді в холі готелю за добу до запланованої дати вильоту. Якщо у туристів виникають проблеми з пошуком такої інформації або будь-які питання, вони повинні звернутися до готельного гіда або зателефонувати на телефон гарячої лінії DMC.

Маршрут трансферного автобуса під час зворотного трансферу також визначається DMC і залежить від розташування готелів по відношенню до аеропорту. Просимо туристів з повагою ставитися до інших учасників трансферу і вчасно з'являтися на трансфер. У разі відсутності туристів на рецепції готелю, співробітники DMC вживають заходів щодо їх розшуку. Однак, не допускається очікування туристів більше 15 хвилин, оскільки це може призвести до запізнення автобуса для інших туристів і затримки в аеропорту для проходження реєстрації на рейс.

Якщо туристи прибули на місце зустрічі вчасно, але не знайшли автобуса, вони повинні негайно звернутися до адміністратора готелю або зателефонувати на гарячу лінію DMC.

I. Зустріч і трансфер в аеропорту для туристів

▪ План дій у випадку, якщо багаж туристів не прибув

Якщо турист не знайшов свою валізу на стрічці видачі багажу, він повинен звернутися до співробітників служби розшуку багажу, де його попросять заповнити заяву про втрату багажу, яка називається Property Irregularity Report (PIR). Документ заповнюється пасажиром або співробітниками аеропорту великими літерами англійською мовою. Туристи повинні взяти копію звіту і зберігати її до повернення багажу (або для подання претензії до авіакомпанії, якщо багаж не буде знайдений).

У Тунісі, залежно від міста прибуття або авіакомпанії, не передбачена доставка знайденого багажу до місця проживання пасажирів. При виявленні зниклого багажу з туристом зв'язуються співробітники аеропорту або авіакомпанії та інформують про необхідність прибуття в аеропорт для отримання багажу. Треті особи, в тому числі співробітники ДМС, не мають повноважень вимагати повернення знайденого багажу замість туриста. Пасажир, на ім'я якого зареєстрований багаж, повинен прибути в аеропорт особисто. Туристи можуть самостійно відправитися в аеропорт або звернутися до готельного гіда з проханням допомогти організувати трансфер в аеропорт і назад. Витрати, пов'язані з таким трансфером, несуть туристи.

У разі виявлення багажу після завершення подорожі або визнання його зниклим, туристам рекомендується підтримувати зв'язок з представниками авіакомпанії з метою доставки знайденого багажу або отримання компенсації за втрачений багаж.

Приклад форми Звіту про майнові порушення (PIR):

Nesma Airlines شركة نيسما للطيران		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	Station where Bag was last seen			
Originator please cross out those boxes that do not apply				Destination on baggage Tag			
AHL							
Airport	Carrier						
NM	Passenger's Family name and Name on Bag				Note: maximum of 3 Names 16 characters per name		
IT	Initials on the Bag or Passenger's Full Initials (maximum of 4)						
TN	Carrier - Bag Tag Number		Carrier Bag -Tag Number				
CT	Colour Type Description		Colour Type Description		Colour Type Description		
RT	Routing and/or locations to be traced (maximum of 15 city codes)						
FD	Carrier - Flight Number		DATE (DAY/MO)		Carrier - Flight Number		
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.							
Side 1		Side 2		End 1 End 2			
Top		Bottom		Type of Damage			
Minor		Major		Complete			
Good		Fair		Poor			
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	Local delivery instructions (maximum 1 line 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	PP	Passport Number
TK	Ticket Number	PR	PNR Record Locator	FL	Frequent Flyer ID		
BW	Weight of missing pc(s)	RL	Reason for loss	FS	Fault Station	AG	Agent
INSURANCE	YES	NO	If bag(s) locked ask for key(s) and attach to PIR	YES	NO	Code of Combination Lock	Overnight Kit
		Key(s) attached				Male	Female
						Cash Advance paid	
This report does not involve any acknowledgement of liability							
AGENT SIGNATURE				PASSENGER SIGNATURE			

II. Проживання в готелі

- **Особливості розрахунку тарифів на проживання та надання послуг у готелях для окремих категорій туристів**

Тарифи на проживання, які вказані в договорі, укладеному з туроператором, поширюються тільки на громадян країни, в якій цей туроператор здійснює свою господарську діяльність. У разі бронювання номера для громадянина такої країни та громадянина будь-якої іншої країни, який збирається подорожувати до Тунісу не з країни, де працює туроператор, вартість проживання розраховується на основі різних тарифів.

Згідно із законодавством Тунісу, виключенням з цього правила є бронювання пакетного туру, який включає авіапереліт в обидві сторони (тобто виліт з країни діяльності туроператора і повернення в цю країну після завершення подорожі). При заселенні в готель у паспорті туриста буде перевірено наявність штампів, що підтверджує прибуття з країни діяльності туроператора, який забронював тур. У разі відсутності такої відмітки вартість проживання у складі туристичного продукту буде перерахована на підставі тарифів, що діють у країні громадянства туриста. Різницю турист сплачує через представника Туроператора згідно з тарифом, який діє в країні громадянства туриста та зазначений в договорі, укладеному між туроператором та об'єктом розміщення, або на стійці реєстрації готелю згідно з прейскурантом готелю. У разі безпідставного оскарження туристом необхідності здійснення додаткової оплати, в розміщенні буде відмовлено, а вся вартість проживання цього туриста, яка була сплачена в рамках туристичного продукту, буде утримана адміністрацією готелю.

Вищезазначений виняток не поширюється на туристів, які не є громадянами країни діяльності туроператора і які бронюють у туроператора лише послугу розміщення. Вартість розміщення таких туристів туроператор запитує в DMC в індивідуальному порядку. У разі виявлення співробітниками туроператора, співробітниками DMC або адміністрацією готелю недостовірної інформації про громадянство туриста, яка була надана при бронюванні, вартість проживання такого туриста буде перерахована на підставі тарифів, що діють для країни його громадянства, а різниця буде виставлена до оплати в документах бронювання або на стійці реєстрації готелю, в залежності від того, коли була виявлена така невідповідність.

Туніські закони забороняють розміщувати в одному номері іноземного туриста та громадянина Тунісу іншої статі, якщо вони не перебувають в офіційному шлюбі. При заселенні в готель такі пари повинні будуть пред'явити свідоцтво про шлюб. Якщо туристи не перебувають в офіційному шлюбі, вони повинні забронювати два окремі одномісні номери (SGL).

Згідно із законодавством Тунісу, в готелях заборонено подавати алкогольні напої в рамках концепцій харчування All Inclusive та Ultra All Inclusive гостям, які є громадянами країн Магрибу (Туніс, Алжир, Лівія, Мавританія, Марокко) та країн Перської затоки (Бахрейн, Ірак, Іран, Катар, Кувейт, Об'єднані Арабські Емірати, Оман та Саудівська Аравія). Для таких гостей застосовується м'який варіант харчування "Все включено".

II. Проживання в готелі

- **Категорії готелів**

У Тунісі всі засоби розміщення проходять сертифікацію, після чого їм присвоюється категорія обслуговування (1*-5*, гостьовий будинок, апартаменти тощо). З переліком сертифікованих туніських готелів можна ознайомитися за наступним посиланням: https://www.discovertunisia.com/informations_touristiques?title=&shs_term_node_tid_depth=21&field_designation_crt_tid=All

DMC пропонує широкий вибір готелів в Тунісі, які належать до різних категорій обслуговування та цінкових категорій. Готелі в межах однієї категорії обслуговування можуть належати до різних цінкових сегментів, і, відповідно, їхні сервісні можливості та якість обслуговування будуть відрізнятися пропорційно до ціни проживання.

Перед бронюванням туристичного продукту туристам рекомендується вивчити інформацію про обраний готель на сайті туроператора і на сайті готелю, а також на незалежних рейтингових платформах і в спеціалізованих джерелах з відгуками мандрівників. Це допоможе туристам сформувавши комплексне уявлення про якість та асортимент послуг в обраному готелі.

II. Проживання в готелі

▪ Податок на проживання

Відповідно до положень фінансового закону Республіки Туніс від 08.12.2017, всі туніські готелі зобов'язані стягувати туристичний податок під час реєстрації при заселенні в день прибуття.

Для туристів туроператорів, які уклали договір з готелем до 31.12.2023 року, розмір податку у 2024 році становить 3 туніських динари за ніч при розміщенні в готелях 4*-5*, 2 туніських динари за ніч при розміщенні в готелях 3* та 1 туніський динар за ніч при розміщенні в готелях 2*. Податок стягується з кожного туриста старше 12 років за перші 7 ночей проживання в готелі.

Для туристів туроператорів, які уклали договір з готелем після 31.12.2023, у 2024 році застосовується підвищений розмір податку: 12 туніських динарів за ніч при розміщенні в готелях 4*-5*, 8 туніських динарів за ніч при розміщенні в готелях 3* та 4 туніських динари за ніч при розміщенні в готелях 2*.

Якщо туристу виповнюється 12 років під час проживання в готелі, податок стягується за кількість ночей, які турист має намір провести в готелі після дня, коли йому виповнюється 12 років, і до дати від'їзду, але не більше ніж за 7 ночей.

II. Проживання в готелі

▪ Період обов'язкового кондиціонування

Період обов'язкового використання кондиціонерів у Тунісі триває з 15 червня по 15 вересня. Забезпечення кондиціонерами поза межами вищезгаданого періоду часу залежить від готелів.

II. Проживання в готелі

▪ Сезонні особливості роботи готелів

У туніських готелях пляжні бари, відкриті бари і ресторани, водні гірки обов'язково працюють з 1 червня по 30 вересня, оскільки їхня ефективна робота залежить від погодних умов. У разі сприятливих погодних умов надання таких послуг може розпочатися раніше або закінчитися пізніше, ніж зазначено у вищезгаданому графіку.

Сезонні послуги надаються послідовно. Наприклад, з приходом теплої пори року криті басейни припиняють роботу, а аквапарки відкриваються. З приходом зимового сезону відбувається зворотна послідовність: аквапарки припиняють роботу, натомість відкриваються криті басейни.

II. Проживання в готелі

▪ Категорії номерів та їх особливості

При бронюванні туристичного продукту туристи обирають не лише категорію готелю, але й тип номеру (з-поміж наявних в обраному готелі). До популярних варіантів розміщення в стандартному номері відносяться: SGL - для одного гостя, DBL - для двох гостей і TRPL - для трьох гостей. Якщо заброньовано стандартний номер з варіантами розміщення SGL або DBL, більшість готелів надають такі ж стандартні номери. Номер, розрахований на трьох гостей (TRPL), може бути (в залежності від місткості номера в конкретному готелі) або стандартним номером з додатковим ліжком, яке

встановлюється після прибуття, або більшим номером з третім ліжком, яке є частиною базової конфігурації номера. Додаткові місця можуть бути представлені звичайним ліжком, диваном або розкладним ліжком європейського зразка. Додаткові місця для дітей можуть бути представлені звичайним ліжком, диваном, розкладним ліжком європейського зразка або двоярусним ліжком. Для більш комфортного розміщення трьох і більше дорослих гостей рекомендується обирати номери категорій СІМЕЙНИЙ НОМЕР та ЛЮКС.

У багатьох готелях номери відрізняються видом з вікна або розташуванням у певному корпусі на території готелю.

Нижче наведено кілька прикладів:

СТАНДАРТНИЙ НОМЕР - вид не вказано, тому номери можуть виходити на басейн, сад, територію готелю або дорогу;

СТАНДАРТНИЙ НОМЕР З ВИДОМ НА МОРЕ - такі номери виходять на море, але вид на море може бути як панорамним, так і частковим.

II. Проживання в готелі

▪ Час заселення та виселення, продовження номера

Після прибуття в готель турист зобов'язаний пред'явити на рецепції ваучер на проживання в готелі. Надання номерів заброньованих категорій є відповідальністю адміністрації готелів. Можливість надання номера, що відповідає вимогам туриста, які не входять до переліку заявлених характеристик обраного типу номера (наприклад, поверх, віддаленість від моря/ресторану/ліфта або наявність двох односпальних ліжок), залежить від наявності вільного номерного фонду на момент прибуття гостя в готель. Пріоритетність надання номера, який відповідає конкретним побажанням туриста, обумовлена їх обґрунтованістю. Наприклад, пріоритет у наданні номерів, розташованих на нижніх поверхах у корпусах готелю без ліфтів або з мінімальною віддаленістю від моря/ресторану/ліфта, надається маломобільним гостям, гостям похилого віку та гостям з дітьми.

Якщо у туристів виникають претензії щодо якості проживання або готельних послуг, їм рекомендується звертатися до готельного гіда.

Заселення відбувається після 15:00. Надання номерів до зазначеного часу здійснюється адміністрацією готелю і залежить від наявності вільного номерного фонду. Для того, щоб бути впевненим, що номер буде надано до 15:00, туристам необхідно заздалегідь забронювати додатковий день проживання в готелі.

Виселення відбувається до 12:00. У випадку, якщо гості повертають ключі із запізненням, адміністрація готелю може стягнути штраф у розмірі вартості послуги "пізній виїзд".

Можливість продовження номера та вартість такої послуги можна уточнити на рецепції готелю напередодні вильоту. Якщо в готелі є вільні номери, і готель підтверджує таку послугу, номер може бути продовжений до 18:00. Готелі не гарантують продовження саме того номера, в якому зупинялися гості, оскільки цей номер може бути вже виділений для розміщення нових гостей. У такому випадку готель надасть інший номер. Єдиний спосіб забезпечити продовження номера - це завчасне звернення до туроператора з подальшим бронюванням та оплатою додаткової доби проживання.

II. Проживання в готелі

▪ Дострокове виселення з ініціативи готелю

Під час перебування в готелі туристи повинні дотримуватися загальноприйнятих правил поведінки, не заважати іншим гостям, не псувати чуже майно, шанобливо ставитися до гостей і персоналу готелю.

У разі отримання адміністрацією готелю неодноразових скарг на неналежну поведінку конкретного гостя, і якщо гостем не вживаються заходи щодо виправлення ситуації, йому може бути відмовлено у подачі алкогольних напоїв (якщо його неналежна поведінка та порушення загальноприйнятих норм поведінки були наслідком надмірного

вживання алкоголю), або може бути ініційовано дострокове виселення з готелю. У такому випадку адміністрація готелю надсилає до ДМС, який представляє законні інтереси туристів у країні перебування, офіційне повідомлення за підписом генерального директора з детальним описом обставин, за яких було прийнято рішення про обмеження подачі алкогольних напоїв або відмову в розміщенні. До повідомлення додаються докази порушення туристом правил перебування в готелі, зокрема: письмові обґрунтовані скарги інших гостей та/або відеозапис неприпустимої або агресивної поведінки туриста, через яку порушувався громадський порядок, виникав ризик заподіяння шкоди здоров'ю даного туриста, інших туристів, їх майну, персоналу готелю або майну готелю.

Після отримання офіційного повідомлення від адміністрації готелю з додаванням вищезазначених доказів, співробітники ДМС зв'язуються з туристом та адміністрацією готелю і вживають всіх необхідних заходів для мирного врегулювання конфлікту, або, якщо мирне врегулювання неможливе, допомагають туристу переселитися в інший готель.

Вищезазначена процедура не застосовується за наявності агресивних дій туриста, які спричинили виклик поліції для запобігання або виявлення шкоди, заподіяної здоров'ю інших гостей або персоналу готелю, майну інших гостей або майну готелю. У такому випадку не вимагається письмових скарг або відеозаписів, достатнім доказом буде копія поліцейського звіту про прибуття в готель.

Незалежно від причини дострокового виселення туриста, ДМС надає допомогу в пошуку та бронюванні альтернативного готелю. У разі дострокового виселення з вини туриста адміністрація готелю утримує повну вартість проживання, яка була сплачена при бронюванні, незалежно від кількості ночей, які турист фактично прожив у готелі. Всі витрати, пов'язані з оплатою проживання в альтернативному об'єкті та організацією трансферу до такого об'єкту, несе турист. Ані ДМС, ані туроператор не несуть матеріальної відповідальності за дії або бездіяльність туриста.

II. Проживання в готелі

▪ Варіанти харчування

При бронюванні готелю туристи можуть вибирати між варіантами харчування, які пропонує обраний готель:

NB - Напівпансіон (сніданок і вечеря);

FB - повний пансіон (сніданок, обід і вечеря);

AI - All Inclusive;

UAI - Ultra All Inclusive (безалкогольні напої та закуски доступні 24/7, якщо інше не передбачено концепцією готелю).

Особливістю харчування за системами All Inclusive та Ultra All Inclusive в туніських готелях є наявність лише місцевих алкогольних напоїв. Імпортовані алкогольні напої подаються за додаткову плату.

Правила забезпечення туристів чистою питною водою визначаються концепцією готелю. У туніських готелях існує 5 основних підходів до забезпечення питною водою:

- необмежене забезпечення бутильованою водою. Туристи можуть придбати будь-яку кількість бутильованої води в барах і ресторанах готелю в межах їхнього робочого часу;

- обмежене забезпечення бутильованою водою. Після прибуття туристам надається певна кількість талонів на воду на весь період їхнього перебування в готелі. Туристи можуть використовувати ці талони для отримання води в барах і ресторанах готелю впродовж їхніх робочих годин;

- щоденне надання певної кількості бутильованої води на номер незалежно від кількості гостей;

- надання води в диспенсерах, розташованих на території готелю і доступних для туристів цілодобово. Воду можна наливати в одноразові пластикові стаканчики, наливати воду у власну тару заборонено;

- надання води в диспенсерах , розташованих у ресторанах і барах готелю і доступних для туристів у години роботи таких закладів харчування. Воду можна наливати в одноразові стаканчики, заборонено наливати воду у власні ємності для води.

Час роботи ресторанів і барів, їх меню, асортимент страв і напоїв визначаються на розсуд керівництва готелю. Готелі можуть змінювати перелік доступних послуг та умови їх надання до початку нового сезону або навіть протягом поточного сезону, якщо такі зміни не впливають на істотні умови перебування туристів.

Звертаємо увагу туристів на те, що в низький сезон асортимент страв та напоїв у готелях може бути менш різноманітним, що відображається на ціні проживання, яка включена в туристичний продукт.

II. Проживання в готелі

▪ Харчування у разі пізнього заїзду

Готелі не несуть відповідальності за польотні програми туроператорів, включаючи розклад, затримки, перенесення рейсів тощо. Це правило поширюється як на день прильоту, так і на день вильоту. Проживання в номері готелю та харчування згідно з обраною програмою харчування надається туристам з 15:00 першого оплаченого дня. У день від'їзду всі послуги стають недоступними о 12:00 (опівдні), якщо інше не передбачено концепцією готелю.

У разі, якщо заїзд відбувається після закінчення роботи основного ресторану готелю, індивідуальне харчування не надається. За наявності великої кількості пізніх заїздів (але не в нічний час) готелі можуть подовжити для таких гостей години роботи основного ресторану або запропонувати невеликі закуски в лобі-барі чи в номерах. Це право, а не обов'язок готелю. Така послуга пропонується лише для групових заїздів, тобто коли заїжджають великі групи гостей. Відсутність такої послуги не може бути підставою для подання скарги.

У готелях з харчуванням All Inclusive або Ultra All Inclusive нічні страви подають у снєк-барах.

II. Проживання в готелі

▪ Відсутність ланч-боксів у готелях Тунісу

Туніс - країна зі спекотним кліматом і високим рівнем псування продуктів харчування. Щоб зменшити ризик харчових отруєнь серед туристів, санітарно-гігієнічні правила Туніської Республіки забороняють готелям надавати гостям ланч-бокси.

У більшості туніських готелів сніданок подається з 6:00 ранку. Туристи, які вирушають на екскурсію або виїжджають в аеропорт після 6:00 ранку, обов'язково снідають в готелі. Якщо трансфер в аеропорт або екскурсія передбачає виїзд з готелю між 5:00 і 6:00 ранку, DMC робить запит до керівництва готелю про надання раннього сніданку для таких туристів. Гостям рекомендується зв'язатися з готельним гідом напередодні раннього виїзду та уточнити можливість раннього сніданку. Прохання DMC про надання раннього сніданку може бути як прийняте, так і відхилене на розсуд керівництва готелю. Ранній сніданок пропонується готелями тільки в континентальному форматі: гарячі напої, випічка, м'ясні нарізки. У разі виїзду на екскурсію або від'їзду в аеропорт до 5:00 ранку ранній сніданок для туристів не надається.

Відсутність послуг "раннього сніданку" та "ланч-боксу" не може вважатися підставою для подання скарги.

II. Проживання в готелі

▪ Додаткові послуги готелю

Після прибуття в готель туристи повинні ознайомитися з переліком безкоштовних та додаткових послуг. Додаткові послуги оплачуються напередодні виїзду з готелю, до прибуття трансферу.

У SPA-центрах і центрах таласотерапії, розташованих в готелях Тунісу, всі послуги надаються тільки за умови повної передоплати.

Якщо в базову комплектацію номера входить міні-бар, його вміст пропонується за додаткову плату, якщо інше не передбачено політикою готелю.

У більшості туніських готелів Wi-Fi доступний безкоштовно у фойє та інших громадських місцях. Якість сигналу може погіршитися, якщо в одній і тій же зоні одночасно перебуває багато користувачів. Швидкість інтернет-з'єднання не гарантується і залежить від можливостей провайдерів у місці, де розташований готель. У деяких готелях туристам за додаткову плату пропонується більш якісне Wi-Fi з'єднання. Готелі високого класу інвестують більше ресурсів у забезпечення стабільного інтернет-з'єднання, ніж середні та недорогі заклади розміщення.

II. Проживання в готелі

▪ Санітарно-гігієнічні умови. Боротьба з комахами

У квітні і травні в Тунісі спостерігається підвищена присутність сонечок. Це природне явище пов'язане з їхнім періодом розмноження.

Протягом перших двох літніх місяців кількість пальмових жуків у Тунісі зростає. Цей період іноді називають "сезоном тарганів". Щоб запобігти появі жуків у червні та липні, відповідальні готельєри щотижня обробляють приміщення своїх готелів спеціальними хімічними засобами. Однак, поява пальмових жуків на території готелю не свідчить про погані санітарні умови в закладі розміщення. Це природне явище є невід'ємною частиною фауни в теплих країнах.

З приходом осені в Тунісі збільшується кількість мух. У вересні та жовтні всі заклади харчування в готелях обробляють спреями від комах у перервах між прийомами їжі.

З профілактичною метою всі будівлі готелю регулярно обробляються спеціальними засобами від комах. У сезони високої активності певних видів комах проводиться додаткова обробка. Періодичність та інтенсивність додаткової обробки будівель і приміщень готелів визначається не тільки заздалегідь спланованим графіком, але й фактичною ситуацією в готелі. Готелі проводять регулярні дезінсекції із залученням фахівців, які обробляють відкриті території холодним димом і розпилюють безпечні для людини хімічні розчини.

Незважаючи на всі ці заходи, поява комах у готельних номерах залишається можливою, особливо в номерах, розташованих на нижніх поверхах готелів з великими зеленими насадженнями по периметру. Крім того, однією з причин появи комах у номерах готелів є нехтування гостями правилами готелю, згідно з якими заборонено приносити в номер їжу. Зокрема, в умовах спекотного клімату фрукти, залишені в номері або у відрі для сміття, можуть привабити мурах, мух або пальмових жуків. Готелі обладнують свої приміщення та коридори житлових будинків попереджувальними табличками про заборону зберігання продуктів харчування в номерах.

II. Проживання в готелі

▪ Природні особливості туніського узбережжя. Медузи

З середини липня до середини серпня в морі можна зустріти медуз. Місця їх скупчення залежать від напрямку підводних течій, тому в Набеулі та Хаммаметі їх менше, а в Сусі, Монастирі та Махдії - більше. Медузи - це планктон, який рухається тільки в напрямку течії. Медузи, яких течія приносить до місць для купання, просто залишаються у воді і не завдають шкоди людям.

Найпоширеніша медуза в середземноморських водах - аурелія ауріта. Вона абсолютно прозора і може бути різних відтінків - від білого до блідо-блакитного (рідше - рожевого). Відчуття від опіку медузи можна порівняти з кропив'янкою. Якщо у людини немає особливої алергії, вона відчує легке подразнення в місці опіку, яке можна зняти, рясно промивши його водою.

Ще одна поширена медуза в Середземному морі - ризостома пультмо (Rhizostoma pulmo). Вона здебільшого білого кольору і має своєрідний обідок уздовж парасольки,

який зазвичай буває фіолетовим або темно-синім. Опіки цих медуз не є небезпечними для життя, але в разі індивідуальної непереносимості вони іноді викликають виразки та обширні запалення. У такому випадку рекомендується звернутися до лікаря.

Інші види медуз зустрічаються набагато рідше і, як правило, їх можна знайти лише у віддалених від берегової лінії районах.

У Світовому океані неможливо знайти місце, де б не було медуз. Ці істоти відіграють важливу роль у глобальній екосистемі. Зокрема, африканське узбережжя Середземного моря майже не заселене медузами, оскільки температура води там надто висока. Наприклад, у Греції, де море прохолодніше, окрім вищезгаданих видів медуз, є також медузи, укуси яких мають набагато більш неприємні наслідки.

Найкращий спосіб захиститися від укусу медузи - це профілактика. У періоди, коли медузи з'являються біля узбережжя Тунісу, туристи можуть легко знайти в аптеках крем під назвою Médusyl. Він має подвійну дію: захист від укусів медуз (крем залишається активним протягом 80 хвилин після нанесення) і від сонячних опіків (доступні дві версії: SPF15 і SPF30). Крем не може бути 100% гарантією від опіків медуз, але больові відчуття і почервоніння набагато слабші при використанні Médusyl.

Профілактика особливо актуальна для маленьких дітей, які зазвичай мають низький больовий поріг і відчувають дискомфорт навіть при мінімальному впливі.

II. Проживання в готелі

▪ Природні особливості туніського узбережжя. Морські водорості

Водорості на туніських пляжах - сезонне природне явище, яке зазвичай трапляється навесні та восени. Через особливості берегової лінії водорості скупчуються переважно на пляжах, розташованих поблизу морських портів (наприклад, Порт Ель Кантауї в Сусі та Ясмін Хаммамет в Хаммаметі).

Наявність водоростей на пляжах не означає, що пляж забруднений або не доглядається належним чином керівництвом готелю. Морські водорості - це унікальне природне явище, характерне для цього регіону, і показник гарної екології в Тунісі. Маленькі круглі та овальні кульки, які туристи можуть знайти серед водоростей, - це рослинні волоски, які переплітаються під впливом руху води. Іноді туристи приймають їх за верблюжий послід, але це поширена помилка, яка не має під собою жодних підстав.

Туніські пляжі охороняються спеціальним агентством, яке відповідає за захист і розвиток берегової лінії (L'APAL - Agence de Protection et de l'Amenagement du Littoral). APAL не дозволяє готелям видаляти водорості з пляжів. Готелі суворо дотримуються правил APAL, оскільки їх порушення призводить до високих штрафів. Готелям дозволено змитати водорості в сторону, щоб створити вільні від водоростей зони для комфортного доступу до води, або злегка засипати водорості піском. Однак готелі не мають права повністю прибирати водорості з пляжів. Зрештою, вони зникають у морі природним шляхом.

Таким чином, важливо розрізняти природну присутність водоростей на пляжах і неналежне утримання пляжів. Готелі, безсумнівно, повинні виконувати свої зобов'язання щодо утримання пляжів у належному стані, прибираючи недопалки, осколки скла, пластик, залишки їжі та інші відходи. Проте наявність водоростей на пляжі не може свідчити про неналежне утримання пляжу і не може вважатися підставою для подання скарги.

III. Безпека в готелях

▪ Зберігання речей у сейфах

Ми рекомендуємо туристам зберігати свої документи, гроші, коштовності та інші цінні речі в сейфах, розташованих в номерах або на стійці реєстрації. У деяких готелях користування сейфами може бути запропоновано за додаткову плату. У готелях, де сейфом можна користуватися безкоштовно, туристів можуть попросити залишити грошову заставу за ключ від сейфа. Застава буде повернута при виїзді з готелю.

Адміністрація готелю не несе відповідальності за гроші та цінності туристів, залишені без нагляду за межами сейфу.

III. Безпека в готелях

▪ Дії у випадку втрати речей

У разі виявлення втрати цінних речей туристам рекомендується звернутися до готельного гіда або зателефонувати на гарячу лінію туристичної допомоги за номером телефону +216 25 99 44 77 (мобільний, Viber, WhatsApp, Telegram) для оперативної координації своїх дій.

Готельний гід та інші працівники DMC надають необхідну допомогу під час спілкування туристів з адміністрацією готелю, а також можуть супроводжувати туристів під час відвідування міліції, допомагати перекладати та заповнювати документи. Однак співробітники DMC не можуть надавати консультації з юридичних питань та представляти інтереси туристів у суді. У таких випадках туристи повинні користуватися послугами правової допомоги, що надаються спеціалізованими організаціями.

Після подання заяви про втрату цінних речей до поліції в країні тимчасового перебування турист має право повідомити про це консульство своєї країни. Допомога або консультації співробітників консульства можуть бути корисними для туристів при подальшій взаємодії з місцевими правоохоронними органами.

Туристи повинні зберігати копію своєї заяви в поліцію до тих пір, поки втрачені речі не будуть знайдені або поки адміністрація готелю або страхова компанія не вирішить питання, пов'язане з виплатою компенсації (або поки від адміністрації готелю або страхової компанії не буде отримано обґрунтовану відмову у виплаті компенсації).

Кожен готель здійснює страхування відповідальності. Обсяг застрахованої відповідальності залежить від страхової компанії та опцій, які були обрані готелем при укладанні договору страхування. Якщо готель застрахував цивільну відповідальність перед третіми особами, то об'єктом страхування є майнові інтереси готелю, пов'язані з його обов'язком відшкодувати шкоду, заподіяну майну, життю та здоров'ю третіх осіб, у тому числі гостей та відвідувачів готелю. Цей вид страхування дозволяє готелям перекласти на страхову компанію тягар оплати всіх витрат, пов'язаних з відповідальністю перед третіми особами та гостями.

Зверніть увагу, що підставою для проведення розслідування може бути лише заява туриста в поліцію. Якщо турист вирішить не звертатися до поліції, готель може провести внутрішнє розслідування на власний розсуд. Однак за відсутності заяви туриста в поліцію готель не зможе подати заяву про відшкодування збитків до страхової компанії і, відповідно, не зможе виплатити туристу жодної компенсації.

III. Безпека в готелях

▪ План дій у разі втрати паспорта

У разі втрати паспорта під час подорожі, турист повинен знайти офіційний веб-сайт консульства своєї країни в Тунісі. На таких сайтах міститься інформація про адресу консульства та перелік документів, необхідних для отримання тимчасового проїзного документа, який слугуватиме для посвідчення особи туриста на зворотному рейсі. Ознайомившись з такою інформацією, турист повинен повідомити адміністратора готелю про втрату паспорта. Співробітники DMC мають значний досвід підтримки громадян багатьох країн у подібних ситуаціях і можуть надати вичерпну консультацію щодо особливостей процедури відновлення документа в консульстві країни перебування туриста. Представник DMC може супроводжувати туриста під час відвідування відділення поліції для подачі заяви. DMC надає допомогу туристам в організації трансферу для відвідування відділення поліції та/або консульства. Всі витрати, пов'язані з переоформленням документів та відвідуванням поліції і консульства, несе турист. Ані DMC, ані туроператор не несуть матеріальної відповідальності за дії або бездіяльність туристів або третіх осіб.

III. Безпека в готелях

▪ Відеоспостереження в готелях

Відеоспостереження в готелях служить для забезпечення безпеки людей, запобігання інцидентів, захисту майна або організації входу і виходу з будівель готелю.

Обладнання для відеоспостереження є обов'язковим лише в зонах входу/виходу та біля стійки реєстрації. Встановлення камер відеоспостереження в інших зонах - на розсуд керівництва готелю.

Згідно з чинним законодавством, відеозаписи з камер відеоспостереження може переглядати обмежене коло осіб: адміністрація готелю та працівники міліції. DMC може запросити дозвіл на перегляд відеозаписів, але його прийняття або відмова в ньому залишається на розсуд вищезазначених осіб. Гості готелю можуть отримати доступ до відеозаписів лише за рішенням суду.

Слід зазначити, що камери відеоспостереження не дають повного тривимірного огляду і мають "сліпі зони". Тому, навіть якщо в місці, яке цікавить туристів, є відеокамери, це не може гарантувати, що вони зафіксували необхідні події.

IV. Важлива інформація для туристів, які подорожують з дітьми

Вартість проживання дітей у готелях залежить від їхньої вікової групи. Віковий діапазон може відрізнятися в різних готелях, але, як правило, існують наступні групи: діти віком від 0 до 2 років, від 2 до 6 років та від 6 до 12 років. Вартість проживання дітей старше 14 років у всіх готелях стягується за тарифами для дорослих.

При визначенні тарифів на екскурсійне обслуговування застосовуються дві вікові групи дітей: від 0 до 2 років та від 2 до 12 років. Вартість екскурсій для дітей старше 12 років дорівнює вартості екскурсійного обслуговування для дорослих.

У деяких готелях Тунісу існує обов'язкове вікове обмеження для гостей: готелі тільки для дорослих (18+), готелі для дорослих і підлітків старше 16 років (16+), готелі для дорослих і підлітків старше 14 років (14+). Бронювання та розміщення сімей з дітьми, вік яких нижчий за вікову межу, зазначену в концепції готелю, не допускається. У разі виявлення недостовірної інформації про дату народження дитини під час реєстрації туристів, готель відмовляє в поселенні.

Законодавство Тунісу забороняє продаж алкогольних напоїв особам, які не досягли 18-річного віку. Тому в закладах розміщення та громадського харчування алкогольні напої подаються лише особам, які досягли 18-річного віку. Крім того, на виконання вищезазначеної норми, заклади розміщення приймають правила, які встановлюють вікові обмеження для користування окремими місцями в таких закладах. Наприклад, у готелях особам, які не досягли 18 років, заборонено відвідувати нічні дискотеки та нічні клуби у закритих приміщеннях через наявність барів, де продаються алкогольні напої. Ця заборона не поширюється на дискотеки, що проводяться анімаційними командами після вечірніх анімаційних шоу в амфітеатрах або в інших спеціальних зонах готелю.

Крім того, в готелях існують вікові обмеження для відвідування SPA-центрів і центрів таласотерапії. Мінімальний вік відвідувачів визначається адміністрацією готелю і в більшості випадків становить 16 років (в окремих випадках - 14 років). Вікові обмеження застосовуються в цілях безпеки.

Відповідальність за безпеку дітей під час туру (включаючи їх перебування біля басейнів, на водних гірках, біля моря, на пляжах, на атракціонах, в ліфтах і під час трансферів та екскурсій) несуть їхні батьки, опікуни або супроводжуючі особи. З міркувань безпеки дітям не дозволяється пересуватися по салону транспортного засобу під час руху. У разі перебування неповнолітнього у воді (море, басейни, аквапарки) супроводжуючі особи повинні забезпечити безпеку купання і не допускати вживання води, не придатної для пиття. Під час купання дошкільнята та діти молодшого шкільного віку повинні одягати спеціальні плавальні жилети або нарукавники. Перед

використанням водних гірок та атракціонів дорослий, який супроводжує неповнолітню особу, повинен вивчити правила безпеки та переконатися, що вік дитини відповідає віковим обмеженням для даної водної гірки або атракціону.

Під час всього туру батьки повинні проявляти розумну обережність і не випускати дітей з поля зору, щоб запобігти травмам та/або пошкодженню чужого майна.

V. Екскурсійне обслуговування

▪ Загальні правила

На інформаційних зустрічах готельні гіді пропонують інформацію про екскурсії, які можуть відвідати туристи під час перебування в готелі. Перелік екскурсій із зазначенням їх тривалості та вартості доступний у листівці, яка роздається туристам в аеропорту прибуття.

Туристам не рекомендується купувати екскурсії або інші послуги у сторонніх компаній. За винятком випадків, коли екскурсії були придбані через готельні гіді, ДМС не вимагає компенсацій за неналежну організацію або скасування екскурсій.

Перед виїздом на екскурсію рекомендуємо туристам перевірити дату і назву екскурсії, зазначені в екскурсійному ваучері. Просимо туристів з повагою ставитися до інших учасників групової екскурсії і своєчасно з'являтися на посадку в автобус (як на початку екскурсії, так і на проміжних зупинках під час екскурсійних поїздок). У разі запізнення туристів більш ніж на 15 хвилин (як на виїзд з готелю на екскурсію, так і на прибуття до місця зустрічі в ході екскурсійної програми), виконавець має право залишити готель або місце зустрічі без таких туристів без подальшого відшкодування вартості екскурсії або трансферу для повернення в готель.

Під час екскурсій туристам рекомендується не залишати гроші та цінні речі в екскурсійному автобусі без нагляду. Туристи повинні бути обережними в місцях масового скупчення людей і не тримати великі суми грошей або цінні речі в кишенях, де вони можуть бути легко доступні для третіх осіб. На початку екскурсійної програми гіді інформують туристів про правила поведінки в автобусі (наприклад, про заборону пересуватися по салону транспортного засобу під час руху або залишати сміття в автобусі). Туристи повинні дотримуватися таких правил поведінки.

Якщо під час екскурсії турист відчув себе погано, він повинен повідомити про це екскурсовода, який в подальшому вирішує, чи може турист продовжувати екскурсію. У разі необхідності, гід може надати допомогу в організації трансферу або виклику таксі для супроводу туриста від місця проведення екскурсії до медичного закладу або до готелю. Витрати на трансфер до медичного закладу або готелю несе турист.

V. Екскурсійне обслуговування

▪ Правила скасування та повернення коштів за екскурсію

У разі скасування екскурсії, придбаної через представника ДМС, сума повернення коштів залежить від кількості годин до початку екскурсії: за 48 і більше годин - 100% повернення, за 24-48 годин - 50% повернення, за 0-24 години - повернення не здійснюється.

Загальна політика повернення вартості екскурсії не застосовується, якщо у туриста є документ, що підтверджує його звернення до страхової компанії, і медична довідка, що містить інформацію про протипоказання для відвідування екскурсії. У такому випадку вартість екскурсії буде повернута тільки тій особі, на ім'я якої видана медична довідка. Якщо на екскурсію повинна була відправитися дитина і супроводжуюча особа, і якщо у одного з них є медична довідка, що містить інформацію про протипоказання для відвідування екскурсії, вартість екскурсії буде повернута як за дитину, так і за супроводжуючого дорослого. Сума повернення в кожному з вищезазначених випадків визначається індивідуально.

Після отримання суми відшкодування турист повертає ваучер на екскурсію готельному гіді і підписує документ, який підтверджує його отримання і відсутність претензій.

VI. Правила активації страхового полісу

Перед початком подорожі туристам рекомендується вивчити правила страхування ризику медичних витрат і підібрати оптимальний тариф, який відповідає передбачуваному виду відпочинку. Залежно від страхової компанії або страхового тарифу, він може включати або не включати покриття страхових випадків, що сталися в стані алкогольного, наркотичного сп'яніння або під час занять активними видами спорту. Крім того, різні страхові компанії можуть пропонувати різне страхове покриття та різні розміри франшизи.

Інформація про способи активації медичного страхування надається туристам під час трансферу з аеропорту до готелю, а також на інформаційній зустрічі з готельним гідом.

Туристам не рекомендується звертатися за медичною допомогою до лікарів, які працюють у готелях або запрошені з ініціативи готелю. Всі послуги таких лікарів надаються виключно на платній основі і не покриваються страховими полісами. Звертаючись за медичною допомогою до лікарів у готелі, туристам слід враховувати, що це одна з додаткових послуг, у наданні якої зацікавлене керівництво готелю та відповідні підрядники. На практиці траплялися випадки, коли адміністрація готелю перешкоджала доступу лікарів, запрошених страховою компанією, на територію готелю. Такі дії є порушенням прав туристів. У такій ситуації туристам слід звертатися до адміністратора готелю для вирішення питання із залученням ДМС.

У разі виникнення проблем зі здоров'ям турист повинен зв'язатися зі страховою компанією електронною поштою або зателефонувавши за номером телефону, вказаним у страховому полісі. Якщо у туриста виникають труднощі зі зв'язком зі страховою компанією, або якщо стан здоров'я туриста не дозволяє йому це зробити, турист може звернутися до готельного гіда, який надасть необхідну допомогу.

Співробітники ДМС допомагають туристам звернутися до страхової компанії, але не несуть відповідальності за повноту та якість наданих медичних послуг. Лікування туристів здійснюється медичним закладом, визначеним страховою компанією. Вся подальша комунікація, пов'язана з лікуванням, відбувається безпосередньо між туристом і страховою компанією.

У разі виникнення проблем зі здоров'ям у туристів, які прибули в аеропорт і очікують зворотного рейсу, вони повинні оцінити свій стан і вирішити, чи зможуть вони відвідати лікаря після прибуття в країну перебування. Якщо необхідна термінова медична допомога, туристи можуть звернутися до страхової компанії для отримання лікування та вирішення питань, пов'язаних з наданням житла на період лікування та зворотного перельоту. У разі незначного захворювання, яке не може перешкоджати зворотному вильоту, туристи можуть звернутися до медичного пункту в аеропорту. Перед отриманням медичних послуг в аеропорту туристам слід ознайомитися з їх вартістю, оскільки такі суми сплачуються туристами самостійно і не будуть компенсовані страховою компанією.

VII. Корисна інформація

▪ Обмін валюти та зворотний обмін валюти

Обмінювати долари або євро на туніські динари зручніше в готелях. У Тунісі обмінний курс практично скрізь однаковий. При обміні валюти необхідно взяти квитанцію, щоб мати можливість обміняти решту динарів назад на долари або євро в аеропорту перед зворотним рейсом. Згідно з туніським законодавством, готелям заборонено здійснювати зворотний обмін валюти.

Якщо турист ввозить на територію Тунісу валюту на суму, що перевищує 20 000 туніських динарів, що приблизно дорівнює 6 000 євро, ця сума підлягає обов'язковому декларуванню. Декларування валюти тягне за собою сплату акцизної марки в розмірі 10 динарів, незалежно від задекларованої суми. Декларація на ввезення валюти дійсна

протягом трьох місяців після в'їзду нерезидента до Тунісу і може бути використана лише для однієї поїздки. Декларації на ввезення валюти є особистими і не можуть бути передані іншій особі.

Валютне декларування при в'їзді до Тунісу допомагає туристам уникнути проблем на митному контролі перед зворотним вильотом. Якщо іноземець має при собі велику суму готівкової валюти, митники вимагають довести, що ці гроші були ввезені в країну раніше, а не отримані в Тунісі незаконним шляхом.

При виїзді з Тунісу працівники митного контролю можуть попросити пред'явити готівку. Якщо під час підрахунку виявиться, що сума перевищує 5 000 туніських динарів, що становить приблизно 1 500 євро, і якщо у туриста відсутня особиста декларація на цю суму, яка повинна була бути заповнена при в'їзді до Тунісу, то вся сума валюти підлягає конфіскації. Згідно із законодавством Тунісу, крім конфіскації, на пасажира може бути накладено штраф (до 500% від конфіскованої суми). Якщо пасажир відмовляється сплатити штраф, він може бути заарештований до сплати штрафу або депортований із забороною подальшого в'їзду до Тунісу.

Оскільки Туніс сильно залежить від туристичного сектору, на практиці співробітники митного контролю зазвичай обмежуються конфіскацією надлишкової суми грошей, і ніяких штрафів не накладається. Однак існуюча практика може змінитися в будь-який момент, тому ми наполегливо рекомендуємо заповнювати декларацію, якщо ви ввозите до Тунісу великі суми грошей.

Мандрівникам, у яких конфіскували гроші, працівники митного контролю надають QR-код для завантаження документів, що підтверджують походження грошей, на спеціальний веб-сайт протягом 30 днів. Статистичні дані про повернення грошей туристам доступні у відкритих джерелах.

Ані ДМС, ані туроператор не можуть вплинути на вирішення таких ситуацій, оскільки це питання особистої відповідальності туриста за дотримання туніського законодавства про обмін валюти. Державні службовці не ведуть жодних переговорів з третіми сторонами, окрім туніських юристів, найнятих туристами для представлення їхніх інтересів.

Туристам рекомендується вивчити чинні правила ввезення та вивезення валюти, щоб уникнути проблем і занепокоєння перед виїздом з Тунісу.

VII. Корисна інформація

▪ Інтернет та мобільний зв'язок

Наразі в Тунісі діють три основні мобільні оператори: Tunisie Telecom, Ooredoo та Orange.

SIM-карту будь-якого з туніських мобільних операторів можна придбати в аеропорту та в точках продажу по всьому місту. Туристи можуть звернутися до готельного гіда, який підкаже найближче місце, де можна придбати SIM-карту. Перед здійсненням покупки слід врахувати, що туристи зобов'язані пред'явити паспорт або його ксерокопію.

Туристичні тарифні плани Tunisie Telecom та Ooredoo досить зручні для тих, хто приїхав до Тунісу на разову відпустку. Термін дії SIM-карт з такими тарифними планами закінчується через три місяці, але вони пропонують все, що може знадобитися для короткострокового перебування. Наприклад, тарифний план Tunisie Telecom коштує 10 динарів, і за цю ціну туристи отримують 1 ГБ інтернет-трафіку на 7 днів; інший тарифний план коштує 20 динарів і пропонує 3 ГБ інтернет-трафіку на 10 днів.

VII. Корисна інформація

▪ Особливості виробництва та продажу алкогольних напоїв

Особливістю харчування за системою All Inclusive та Ultra All Inclusive в туніських готелях є наявність лише місцевих алкогольних напоїв (якщо інше не передбачено політикою готелю). Алкогольні напої туніського виробництва мають хорошу якість,

багато брендів з року в рік отримують високі оцінки на міжнародних винних виставках. У Тунісі виробляють тільки сухі вина з вмістом алкоголю 11-13%, популярні напівсолодкі або солодкі сорти тут не поширені. Ціни на туніські вина не надто високі: наприклад, пляшка якісного вина об'ємом 0,75 л у магазині коштує від 30 до 60 туніських динарів (~9-19 доларів США).

У Тунісі алкогольні напої продаються лише через спеціалізовані магазини, які мають ліцензію на продаж алкогольних напоїв і є досить численними не лише в містах, але й у туристичних зонах. Асортимент алкогольних напоїв залежить від масштабу магазину; найширший асортимент доступний у магазинах, розташованих у столиці Тунісу.

Імпортні алкогольні напої належать до категорії підакцизних товарів з високою ставкою акцизного податку, а отже, їхня ціна для кінцевого споживача є досить високою. Імпортні алкогольні напої можна замовити в ресторанах готелів (за додаткову плату) та ресторанах за межами готелів або купити в магазинах.

Під час священного місяця Рамадан алкогольні напої в готелях, а також у ресторанах і барах за межами готелів, які мають відповідну ліцензію, подаються іноземцям без обмежень. Однак продаж алкогольних напоїв у спеціалізованих магазинах повністю заборонений не тільки під час Рамадану, але й по п'ятницях протягом усього року.

VII. Корисна інформація

▪ Традиції та правила поведінки в Тунісі

У Тунісі багато мечетей, і більшість його жителів - мусульмани. Однак іноземні відвідувачі не зобов'язані дотримуватися суворого ісламського дрес-коду або правил посту під час священного місяця Рамадан. Проте туристам варто утриматися від відвідування нетуристичних районів і релігійних місць у відкритому одязі, шортах і топіках.

Просимо туристів з повагою ставитися як до місцевих жителів, так і до інших туристів, не фотографувати людей без їхнього дозволу, а також не відвідувати громадські місця в стані алкогольного сп'яніння.

З метою державної безпеки в Тунісі заборонено фотографувати державний прапор, об'єкти з державним прапором (такі як адміністративні будівлі та поліцейські дільниці), співробітників поліції, військових, інших державних службовців та людей, що моляться. Також не рекомендується відвідувати масові акції, мітинги, страйки, а також робити фотографії таких заходів і фотографувати інфраструктурні об'єкти (наприклад, мости, будівлі аеропортів). Якщо такі дії будуть помічені, державні службовці мають право вимагати від туриста видалити фотографії. У разі відмови турист може бути затриманий співробітниками поліції.

Чайові як форма подяки не є обов'язковою і даються на розсуд туриста. Перебуваючи в готелі, туристи можуть винагородити покоївок, барменів, офіціантів або коридорних за їхню хорошу роботу. Розмір чайових зазвичай становить два або більше динарів, як гість вважає за потрібне. Розмір чайових, які залишають у ресторані за межами готелю, визначають самі гості. За негласним правилом, вони повинні становити близько 10% від суми рахунку.

Перебуваючи в громадських місцях, туристи повинні бути обережними і не залишати особисті речі без нагляду, щоб уникнути крадіжки. При виході з території готелю туристам рекомендується мати при собі фотографію або копію паспорта, а цінні речі та документи залишати в сейфі в номері.