

TUNISIA 2024. GHID PENTRU OPERATORII DE TURISM, AGENȚII DE TURISM ȘI TURIȘTI

/drepturile exclusive de utilizare a textului acestui document aparțin titularului de drepturi, care este autorul - Grupul internațional de companii *Carthage Group*. Acest document poate fi utilizat numai cu o referință către autor

CUPRINS

I. Întâlnire și transfer la aeroport pentru turiști

- Reguli de intrare în Tunisia
- Interzicerea importului și a utilizării anumitor tipuri de echipamente
- Organizarea întâlnirilor și transferurilor
- Plan de acțiune în cazul în care bagajele turiștilor nu au ajuns la destinație

II. Cazarea la hotel

- Particularități de calcul al tarifelor de cazare și prestări servicii hoteliere pentru anumite categorii de turiști
- Categoriile de hoteluri
- Taxa de cazare
- Perioada obligatorie de climatizare
- Caracteristicile sezonului de funcționare a hotelului
- Categoriile de camere și caracteristicile acestora
- Orele de check-in și check-out, prelungirea camerei
- Evacuare anticipată la inițiativa hotelului
- Opțiuni de masă
- Mâncare în caz de check-in târziu
- Indisponibilitatea cutiilor de prânz în hotelurile tunisiene
- Servicii hoteliere suplimentare
- Condiții sanitare și de igienă. Controlul insectelor
- Caracteristicile naturale ale coastei tunisiene. Meduză
- Caracteristici naturale ale coastei tunisiene. Alge marine

III. Siguranța în hoteluri

- Bunurile depozitate în seifuri
- Acțiuni în caz de pierdere a lucrurilor
- Planul de acțiune în caz de pierdere a pașaportului
- Supraveghere video în hoteluri

IV. Informații importante pentru turiștii care călătoresc cu copii

V. Serviciul de excursii

- Reguli generale
- Politica de anulare și rambursare a excursiei

VI. Reguli de activare a poliței de asigurare

VII. Informații utile

- Schimb valutar și schimb valutar invers
- Internet și servicii mobile
- Particularități ale producerii și vânzării băuturilor alcoolice
- Tradiții și reguli de conduită în Tunisia

I. Întâlnire și transfer la aeroport pentru turiști

▪ Reguli de intrare în Tunisia

Înainte de a rezerva un circuit, trebuie să studiați cerințele de viză și să verificați valabilitatea pașapoartelor pentru a vă asigura că acestea sunt conforme cu legile privind migrația din țara pe care o veți vizita.

Pentru a putea intra în Tunisia, pașaportul unui cetățean străin trebuie să aibă o valabilitate de cel puțin 6 luni din ultima zi a turului. În cazul în care valabilitatea pașaportului cetățeanului străin nu îndeplinește cerința menționată mai sus, intrarea în Tunisia poate fi refuzată. Deoarece Tunisia este foarte dependentă de sectorul turistic, în realitate, ofițerii de control al pașapoartelor de la aeroportul de sosire se pot ghida după regula unei cerințe de valabilitate a pașaportului mai scurtă - cel puțin 3 luni de la ultima zi a turneului. Cu toate acestea, practica existentă se poate modifica în orice moment, astfel încât se recomandă să se respecte cerința de 6 luni declarată oficial și să se verifice în prealabil cerințele în ceea ce privește documentele de identitate ale pasagerilor pe site-ul web al transportatorului aerian. În cazul în care personalul companiei aeriene identifică neconformitatea valabilității pașaportului cu cerințele țării de destinație, pasagerului i se poate interzice accesul la zbor, fără rambursarea prețului biletului de avion.

Cerințele de viză pentru cetățenii din diferite țări sunt publicate în sursele oficiale de informații accesibile publicului. Cu toate acestea, informațiile privind cerințele de viză care sunt publicate în diverse surse oficiale pot avea discrepanțe factuale. De exemplu, informațiile publicate pe site-ul web al aeroportului din Tunis (https://www.aeroportdetunis.com/fr/visa_tunisie.php) la data de 14.02.2024 nu corespund în totalitate cu situația reală. Luând în considerare practica actuală de primire a turiștilor din diferite țări, la data de 14.02.2024, cerințele de viză pentru cetățeni, publicate pe site-ul oficial al Consulatului General al Republicii Tunisiene la Bonn (Germania) - <https://www.cgbonn.com/visum> par a fi cele mai corecte. Potrivit acestei surse de informații, în Tunisia se aplică următoarele reguli pentru trecerea frontierei de stat:

- Intrare fără viză pentru o perioadă de până la 90 de zile: țări din Uniunea Europeană (cu excepția Republicii Cipru), Algeria, Andorra, Angola, Antigua și Barbuda, Argentina, Australia, Bahrain, Barbados, Belarus, Bermuda, Burkina Faso, Bosnia și Herțegovina, Brazilia, Brunei, Dominica, Canada, Capul Verde, Chile, Comore, Costa Rica, Coasta de Fildeș, Coasta de Fildeș, Guineea Ecuatorială, Fiji, Gabon, Gambia, Guineea, Guineea-Bissau, Hong Kong, Honduras, Islanda, Japonia, Iordania, Kazahstan, Kiribati, Coreea de Sud, Kuweit, Libia, Liechtenstein, Macedonia, Malaezia, Maldive, Mali, Mali, Mauritania, Mauritius, Mexic, Moldova, Monaco, Muntenegru, Maroc, Namibia, Antilele Olandeze, Noua Zeelandă, Niger, Norvegia, Oman, Qatar, Rusia, Saint Kitts și Nevis, Sfânta Lucia, San Marino, Arabia Saudită, Senegal, Serbia, Seychelles, Singapore, Insulele Solomon, Africa de Sud, Elveția, Turcia, Emiratele Arabe Unite, Statele Unite ale Americii, Vatican;
- Intrare fără viză pe termen scurt pe durata unei călătorii turistice prestabilite care include zboruri directe pe ruta dus-întors din următoarele țări de cetățenie: Azerbaidjan, Georgia, India, Kârgâzstan, China, Tadjikistan, Turkmenistan, Ucraina, Uzbekistan. Intrarea se face o singură dată; dacă turiștii intenționează să viziteze alte țări din Tunisia în timpul vacanței lor, trebuie să obțină o viză. Pentru a intra în Tunisia în alte scopuri decât o călătorie turistică prestabilită sau pentru o perioadă mai lungă de timp, se aplică alte cerințe de viză.
- Intrarea în Tunisia a cetățenilor din țările care nu sunt menționate mai sus se efectuează în cazul în care aceștia au o viză obținută la ambasada sau la oficiile consulare ale Republicii Tunisiene.

Regulile de participare pot fi modificate fără notificare prealabilă. Cerințele actuale în materie de vize care se aplică pe durata călătoriei turistice planificate se verifică suplimentar la locul de achiziționare a excursiei, pe sursele oficiale de informare ale țării de destinație ori la ambasada sau consulatul țării de destinație.

Se recomandă să verificați, în plus, cerințele privind documentele de identitate ale pasagerilor pe site-ul web al transportatorului aerian, deoarece compania aeriană este cea care efectuează verificarea inițială a documentelor de identitate ale turiștilor și decide dacă îi admite sau nu pe aceștia la zbor. Unele companii aeriene solicită prezentarea unor documente suplimentare care nu sunt incluse în cerințele de viză ale țării de destinație. În cazul în care există îndoieli în ceea ce privește lista documentelor necesare, se recomandă să se facă o cerere suplimentară în prealabil la compania aeriană.

I. Întâlnire și transfer la aeroport pentru turiști

▪ Interzicerea importului și utilizării anumitor tipuri de echipamente

Legislația tunisiană interzice importul de drone și de aparate de radio portabile pe teritoriul țării.

În cazul în care echipamentul a cărui import este interzis este descoperit în timpul controlului vamal, acesta va fi confiscat. În timpul confiscării echipamentului, ofițerii serviciului vamal întocmesc un raport corespunzător și înmânează o copie a acestuia turistului. Turistul păstrează copia raportului până la sfârșitul călătoriei. Pe baza acestui raport, turistul poate recupera echipamentul în timpul controlului vamal înainte de a lua un zbor din Tunisia.

Restituirea echipamentului confiscat se face numai în aeroportul în care a avut loc confiscarea și numai turistului pe numele căruia a fost întocmit raportul. Nu este permisă returnarea echipamentului confiscat către terți sau returnarea acestuia în scopul de a lua un zbor de pe un alt aeroport.

În cazul în care un turist reușește să importe ilegal echipamentul interzis sau să îl achiziționeze în Tunisia și dacă se descoperă faptul că a folosit un astfel de echipament, echipamentul va fi confiscat definitiv și se va deschide un proces administrativ sau penal împotriva turistului. Utilizarea echipamentului interzis poate fi tratată de autoritățile publice ca o tentativă de încălcare a securității publice și naționale a Republicii Tunisiene. Nici turoperatorul și nici DMC nu pot influența rezolvarea promptă și cu succes a unor astfel de situații, deoarece este vorba de responsabilitatea personală a turistului pentru respectarea legilor tunisiene. Autoritățile de aplicare a legii nu poartă negocieri cu terțe părți, cu excepția avocaților tunisieni angajați de călători pentru reprezentarea intereselor acestora și a altor reprezentanți oficiali ai ambasadei sau consulatului țării de cetățenie a turiștilor.

I. Întâlnire și transfer turistic la aeroport

▪ Aranjamente pentru întâlniri și transferuri

Pentru a efectua un transfer de grup, reprezentanții companiei de management al destinației (DMC) se întâlnesc cu turiștii la ieșirea din zona de sosire, într-un stand cu sigla DMC-ului și a operatorului de turism.

Turiștii care au rezervat un transfer individual vor fi întâmpinați la ieșirea din zona de sosire de un șofer. În cazul în care au rezervat un "transfer individual cu escortă", turiștii vor fi întâmpinați de un reprezentant al companiei.

Turiștii sunt obligați să prezinte ghidului de turism bonurile de cazare la hotel. După controlul voucherului și identificarea turistului în lista de pasageri pentru transferul de grup, turistului i se comunică numărul autobuzului. La urcarea în autobuz, turistul primește voucherul de hotel și un pliant informativ.

Tuturor turiștilor li se recomandă să rămână în apropierea autobuzului și să aștepte până când ceilalți pasageri care călătoresc cu același autobuz trec prin controlul pașapoartelor și al vămilor și își revendică bagajele.

În cazul în care se efectuează un transfer de grup, transportul are loc urmând ruta "aeroport-hotel" cu opriri intermediare la hotelurile unde vor fi cazați membrii transferului. Traseul autobuzului de transfer este definit de DMC în funcție de amplasarea hotelurilor în raport cu aeroportul. Durata unui transfer de grup depinde de o serie de factori, inclusiv de condițiile de trafic și de eficiența cu care turiștii părăsesc clădirea aeroportului.

Reprezentanții DMC îi așteaptă pe toți membrii grupului de transfer. În cazul unei întârzieri considerabile a ieșirii turiștilor din cauza unor probleme la controlul pașapoartelor, a transportului de bunuri interzise sau a pierderii bagajelor, se recomandă să anunțați DMC apelând următorul număr de telefon de urgență: +216 25 99 44 77 (mobil, Viber, WhatsApp, Telegram). Un grup de transfer complet așteaptă pasagerii care întârzie nu mai mult de 30 de minute; dacă turiștii nu apar în perioada de timp menționată mai sus, autobuzul părăsește aeroportul. În astfel de cazuri, costul transferului sau al taxiului nu face obiectul unei compensări, iar prețul serviciului de transfer neutilizat nu va fi rambursat.

Atragem atenția turiștilor asupra faptului că sunt obligați să trateze cu respect ceilalți membri ai transferului și să respecte regulile de conduită general acceptate în timpul efectuării unui transfer de grup. În cazul în care un turist se prezintă la transferul de grup în stare de ebrietate alcoolică, DMC poate refuza transportul fără a compensa costul transferului și/sau al taxiului pentru traseul respectiv.

Ghizii DMC lucrează zilnic în hoteluri, în conformitate cu programul care este disponibil la un stand sau în dosarul companiei din holul hotelului. Numele și numerele de telefon ale acestora pot fi găsite în pliantele de informare pe care turiștii le primesc la aeroport. Ghizii hotelului răspund prompt la toate întrebările turiștilor și oferă asistență în rezolvarea problemelor, dacă este cazul.

Numerele de telefon ale ghizilor de hotel și numărul de telefon al liniei telefonice de urgență a DMC pot fi găsite în sursele de informații publice, dar aceste canale de comunicare servesc exclusiv pentru interacțiunea cu turiștii. Ghizii de hotel nu au autoritatea de a purta negocieri cu terțe părți, inclusiv cu reprezentanții agențiilor de turism sau ai operatorilor de turism, cu membrii familiilor turiștilor etc. Numărul de telefon al liniei directe servește la stabilirea unui contact direct cu turiștii și la rezolvarea promptă a problemelor acestora. Părțile terțe care nu sunt turiști sunt sfătuite să nu contacteze acest număr de telefon. Toate solicitările din partea agențiilor de turism și a operatorilor de turism se trimit exclusiv prin intermediul canalelor oficiale de comunicare, și anume prin e-mail.

Ora de sosire a transferului pentru efectuarea unui transport pe ruta "hotel-aeroport" se verifică prin consultarea dosarului companiei sau a standului din holul hotelului cu o zi înainte de data programată a plecării. În cazul în care turiștii întâmpină probleme în găsirea acestor informații sau au întrebări, aceștia trebuie să contacteze ghidul hotelului sau să apeleze numărul de telefon al DMC.

Traseul autobuzului de transfer în timpul transferului de întoarcere este stabilit tot de către DMC și depinde de poziția hotelurilor în raport cu aeroportul. Rugăm turiștii să trateze cu respect ceilalți membri ai transferului și să se prezinte la timp la transfer. În cazul în care turiștii nu sunt prezenți la recepția hotelului, personalul DMC va lua măsuri pentru a-i găsi. Cu toate acestea, nu este permisă așteptarea turiștilor mai mult de 15 minute, deoarece acest lucru poate duce la întârzierea autobuzului pentru ceilalți turiști și la o întârziere în a ajunge la aeroport pentru înregistrarea zborului.

În cazul în care turiștii s-au prezentat la punctul de întâlnire în timp util, dar nu au găsit niciun autobuz, aceștia trebuie să contacteze imediat ghidul hotelului sau să apeleze numărul de telefon al DMC.

I. Întâlnire și transfer la aeroport pentru turiști

▪ Plan de acțiune în cazul în care bagajele turiștilor nu au ajuns la destinație

În cazul în care nu își găsesc valiza pe banda de recuperare a bagajelor, turiștii trebuie să contacteze personalul de la "Lost & Found", unde li se va cere să completeze un raport de pierdere a bagajelor, denumit Property Irregularity Report (PIR). Documentul se completează de către pasageri sau de către personalul aeroportului cu majuscule, în limba engleză. Turiștii trebuie să ia o copie a raportului și să o păstreze până la returnarea bagajelor (sau pentru a depune o reclamație la compania aeriană în cazul în care bagajele nu sunt găsite).

În Tunisia, în funcție de orașul de sosire sau de compania aeriană, nu există o livrare a bagajelor recuperate la locul de cazare al pasagerului. În cazul în care bagajul lipsă este găsit, turistul este contactat de către personalul aeroportului sau al companiei aeriene și este informat

cu privire la necesitatea de a se prezenta la aeroport pentru a revendica bagajul. Terțele părți, inclusiv personalul DMC, nu au autoritatea de a revendica bagajele recuperate în locul turiștilor. Pasagerul pe numele căruia este înregistrat bagajul trebuie să se prezinte personal la aeroport. Turiștii pot merge la aeroport din proprie inițiativă sau pot contacta ghidul hotelului cu rugămintea de a-i ajuta să organizeze un transfer la aeroport și înapoi. Cheltuielile legate de un astfel de transfer sunt suportate de turiști.

În cazul în care bagajele sunt găsite după încheierea călătoriei sau sunt declarate dispărute, turiștii sunt sfătuiți să rămână în contact cu reprezentanții companiei aeriene în vederea livrării bagajelor recuperate sau pentru a primi o compensație pentru bagajele pierdute.

Exemplu de formular de raport de neregularitate a proprietății (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	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	Initials on the Bag or Passengr's Full Initials (maximum of 4)			
TN	Carrier - Bag Tag Number	Carrier Bag -Tag Number	Carrier Bag -Tag Number	Carrier Bag -Tag Number	Carrier Bag -Tag Number
CT	Colour Type Description	Colour Type Description	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	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	
Top		Bottom		Type of Damage	
				Minor	
				Major	
				Complete	
				Condition	
				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	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
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
			Key(s) attached	Code of Comboion Lock	Overnight Kit
				Male	Female
				Cach Advance paid	
This report does not involve any acknowledgement of liability					
AGENT SIGNATURE			PASSENGER SIGNATURE		

II. Cazarea la hotel

- **Particularități de calcul al tarifelor de cazare și prestări servicii hoteliere pentru anumite categorii de turiști**

Tarifele de cazare pentru oaspeți care sunt indicate în contractul semnat cu operatorul de turism se aplică numai cetățenilor din țara în care acest operator de turism își desfășoară activitățile comerciale. În cazul în care o cameră este rezervată pentru un cetățean al unei astfel de țări și pentru un cetățean al oricărei alte țări care urmează să călătorească în Tunisia și care nu provine din țara în care își desfășoară activitatea operatorul de turism, prețul cazării se calculează pe baza unor tarife diferite.

Conform legislației tunisiene, o excepție de la această regulă este rezervarea unui pachet turistic care include zborul aerian dus-întors (adică plecarea din țara în care operează operatorul turistic și întoarcerea în această țară după încheierea călătoriei). La check-in, pașaportul turistului va fi verificat pentru a se vedea dacă există o ștampilă care să ateste sosirea din țara de operare a turoperatorului care a rezervat turul. În absența unei astfel de ștampile, prețul cazării ca parte a produsului de călătorie va fi recalculat pe baza tarifelor care se aplică în țara de cetățenie a turistului. Turistul plătește diferența prin intermediul reprezentantului DMC în conformitate cu tariful care se aplică în țara de cetățenie a turistului și care este indicat în acordul semnat între operatorul de turism și unitatea de cazare sau la recepția hotelului, în conformitate cu lista de prețuri a hotelului. În cazul în care turistul contestă în mod nejustificat necesitatea efectuării plății suplimentare, cazarea va fi refuzată, iar întregul preț al cazării acestui turist, care a fost plătit ca parte a produsului de călătorie, va fi reținut de către conducerea hotelului.

Excepția menționată mai sus nu se aplică turiștilor care nu sunt cetățeni ai țării în care își desfășoară activitatea operatorul turistic și care rezervă la operatorul turistic doar serviciul de cazare. Prețul cazării pentru astfel de turiști este solicitat de către operatorul de turism la DMC pe bază individuală. În cazul în care personalul operatorului de turism, personalul DMC sau conducerea hotelului dezvăluie informații nesigure privind cetățenia turistului, furnizate în timpul procesului de rezervare, prețul cazării pentru un astfel de turist va fi recalculat pe baza tarifului care se aplică pentru țara de cetățenie a acestuia, iar diferența va fi facturată pentru plată în documentele de rezervare sau la recepția hotelului, în funcție de momentul în care a fost dezvăluită o astfel de neconcordanță.

Legislația tunisiană interzice cazarea în aceeași cameră a unui turist străin și a unui cetățean tunisian de alt sex, cu excepția cazului în care aceștia sunt căsătoriți în mod oficial. La check-in, acestor cupluri li se va cere să prezinte certificatul de căsătorie. În cazul în care turiștii nu sunt căsătoriți în mod oficial, aceștia vor rezerva două camere single separate (SGL).

În conformitate cu legislația tunisiană, hotelurilor le este interzis să servească băuturi alcoolice în cadrul conceptelor de masă All Inclusive și Ultra All Inclusive clienților care sunt cetățeni din țările din Maghreb (Tunisia, Algeria, Libia, Mauritania, Maroc) și din țările din Golf (Bahrain, Irak, Iran, Qatar, Kuwait, Emiratele Arabe Unite, Oman și Arabia Saudită). Pentru acești oaspeți se aplică opțiunea de masă Soft All Inclusive.

II. Cazarea la hotel

- **Categorii de hoteluri**

În Tunisia, toate mijloacele de cazare sunt certificate și, ulterior, li se atribuie o categorie de servicii (1*-5*, pensiune, apartamente etc.). Lista hotelurilor tunisiene certificate este disponibilă la următorul link:

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

DMC oferă o gamă largă de hoteluri din Tunisia, care aparțin unor categorii de servicii și prețuri diferite. Hotelurile din cadrul unei categorii de servicii pot aparține unor segmente de preț diferite și, în consecință, opțiunile de servicii și calitatea acestora vor fi diferite proporțional cu prețul cazării.

Înainte de a rezerva un produs de călătorie, turiștilor li se recomandă să studieze informațiile despre hotelul selectat pe site-ul operatorului turistic și pe site-ul hotelului, precum și pe platformele de evaluare independente și în surse specializate cu recenzii ale călătorilor. Acest lucru îi va ajuta pe turiști să își formeze o înțelegere cuprinzătoare a calității și sortimentului de servicii din hotelul preferat.

II. Cazarea la hotel

▪ Taxa de cazare

În conformitate cu dispozițiile legii financiare a Republicii Tunisiene din 08.12.2017, toate hotelurile tunisiene sunt obligate să perceapă taxa de turism la check-in în ziua sosirii.

Pentru turiștii operatorilor de turism care au semnat un acord cu hotelul înainte de 31.12.2023, valoarea taxei în 2024 este de 3 dinari tunisieni pe noapte pentru cazarea în hoteluri de 4*-5*, 2 dinari tunisieni pe noapte pentru cazarea în hoteluri de 3* și 1 dinar tunisian pe noapte pentru cazarea în hoteluri de 2*. Taxa se percepe de la fiecare turist cu vârsta de peste 12 ani pentru primele 7 nopți de cazare la hotel.

Pentru turiștii operatorilor de turism care au semnat un acord cu hotelul după 31.12.2023, se aplică o taxă majorată în 2024: 12 dinari tunisieni pe noapte pentru cazare în hoteluri de 4*-5*, 8 dinari tunisieni pe noapte pentru cazare în hoteluri de 3* și 4 dinari tunisieni pe noapte pentru cazare în hoteluri de 2*.

În cazul în care un turist împlinește vârsta de 12 ani în timp ce este cazat la un hotel, taxa se percepe pentru numărul de nopți pe care turistul urmează să le petreacă la hotel după ziua în care împlinește 12 ani și până la data plecării, dar nu mai mult de 7 nopți.

II. Cazarea la hotel

▪ Perioada obligatorie de climatizare

În Tunisia, perioada obligatorie de climatizare este cuprinsă între 15 iunie și 15 septembrie. Furnizarea aerului condiționat în afara perioadei menționate mai sus este la latitudinea hotelurilor.

II. Cazarea la hotel

▪ Caracteristicile sezonului de funcționare a hotelului

În hotelurile tunisiene, barurile de pe plajă, barurile și restaurantele în aer liber și toboganele de apă sunt sigur că vor funcționa între 1 iunie și 30 septembrie, deoarece funcționarea lor eficientă depinde de condițiile meteorologice. În cazul în care condițiile meteorologice sunt favorabile, furnizarea acestor servicii poate începe mai devreme sau se poate încheia mai târziu față de programul menționat anterior.

Serviciile de sezon sunt furnizate în mod consecutiv. De exemplu, odată cu sosirea sezonului cald, piscinele interioare încetează să mai funcționeze, în timp ce parcurile acvatice devin deschise. Când sosește sezonul de iarnă, are loc secvența opusă: parcurile acvatice nu mai funcționează, în timp ce piscinele interioare devin deschise.

II. Cazarea la hotel

▪ Categoriile de camere și caracteristicile acestora

Atunci când rezervă un produs de călătorie, turiștii aleg nu numai categoria hotelului, ci și tipul de cameră (dintre opțiunile disponibile la hotelul selectat). Opțiunile populare de cazare într-o cameră standard includ: SGL - un singur oaspete, DBL - doi oaspeți și TRPL - trei oaspeți. În cazul în care se rezervă o cameră standard cu opțiuni de cazare SGL sau DBL, majoritatea hotelurilor oferă aceleași camere standard. O cameră care este proiectată pentru trei persoane (TRPL) poate fi (în funcție de capacitatea camerei într-un anumit hotel) fie o cameră standard cu un pat suplimentar care se pune la sosire, fie o cameră mai mare cu al treilea pat care face parte

din configurația de bază a camerei. Paturile suplimentare pot fi reprezentate de un pat obișnuit, o canapea sau un pat pliabil în stil european. Paturile suplimentare pentru copii pot fi reprezentate de un pat normal, o canapea, un pat pliabil în stil european sau un pat supraetajat. Pentru a asigura o cazare mai confortabilă pentru trei sau mai mulți oaspeți adulți, se recomandă selectarea camerelor aparținând categoriilor FAMILY ROOM și SUITE.

În multe hoteluri, camerele diferă în funcție de priveliștea pe care o au sau de amplasarea lor într-o anumită clădire din incinta hotelului.

Mai jos sunt câteva exemple:

CAMERA STANDARD - nu este specificată nicio priveliște, astfel încât camerele pot avea vedere la piscină, la grădină, la incinta hotelului sau la drum;

CAMERA STANDARD CU VEDERE LA MARE - aceste camere au vedere la mare, dar aceasta poate fi panoramică sau parțială.

II. Cazarea la hotel

▪ Orele de check-in și check-out, prelungirea camerei

La sosirea la un hotel, turiștii trebuie să prezinte personalului de la recepție voucherul de cazare la hotel. Punerea la dispoziție a camerelor din categoriile rezervate este responsabilitatea conducerii hotelului. Posibilitatea de a pune la dispoziție o cameră care să satisfacă cerințele turistului și care nu sunt incluse în lista caracteristicilor declarate ale tipului de cameră selectat (cum ar fi numărul etajului, distanța față de mare/restaurant/elevator sau paturi duble) depinde de disponibilitatea capacității camerelor libere în momentul sosirii oaspeților la hotel. Prioritatea de a oferi o cameră care să satisfacă dorințele specifice ale turiștilor este condiționată de caracterul rezonabil al acestora. De exemplu, prioritatea de a oferi camere situate la etajele inferioare în clădirile hotelului fără lift sau cu distanța minimă față de mare/restaurant/elevator este acordată oaspeților cu mobilitate redusă, oaspeților în vârstă și oaspeților cu copii.

În cazul în care turiștii au plângeri cu privire la calitatea cazării sau a serviciilor hoteliere, li se recomandă să se adreseze ghidului hotelului.

Cazarea are loc după ora 15:00. Punerea la dispoziție a camerelor înainte de ora menționată este la latitudinea conducerii hotelului și depinde de disponibilitatea camerelor libere. Pentru a fi siguri că camera va fi pusă la dispoziție înainte de ora 15:00, turiștii trebuie să rezerve din timp o zi suplimentară de cazare la hotel.

Check-out-ul are loc înainte de ora 12:00. În cazul în care oaspeții returnează cheile cu întârziere, conducerea hotelului poate percepe o penalizare în valoare de prețul serviciului "check-out târziu".

Posibilitatea de prelungire a camerei și prețul acestui serviciu pot fi verificate la recepția hotelului în ajunul plecării. În cazul în care la hotel sunt disponibile camere libere, iar hotelul confirmă un astfel de serviciu, camera poate fi prelungită până la ora 18:00. Hotelurile nu garantează prelungirea exact a camerei în care au fost cazați oaspeții, deoarece camera respectivă poate fi deja alocată pentru cazarea unor noi oaspeți. În acest caz, hotelul va pune la dispoziție o altă cameră. Singura modalitate de a asigura prelungirea camerei este contactarea în prealabil a operatorului de turism cu o rezervare ulterioară și plata unei zile suplimentare de cazare.

II. Cazarea la hotel

▪ Evacuare anticipată la inițiativa hotelului

În timpul șederii lor la hotel, turiștii trebuie să respecte regulile de conduită general acceptate, să nu deranjeze alți oaspeți, să nu deterioreze proprietatea altor persoane și să trateze cu respect oaspeții și personalul hotelului.

În cazul în care conducerea hotelului primește plângeri repetate cu privire la comportamentul necorespunzător al unui anumit oaspete și dacă acesta nu ia nicio măsură de remediere, oaspetelui respectiv i se poate refuza servirea de băuturi alcoolice (dacă comportamentul său necorespunzător și încălcarea normelor de conduită general acceptate au

fost rezultatul unui consum excesiv de alcool) sau poate fi inițiată o evacuare anticipată. Într-un astfel de caz, conducerea hotelului trimite către DMC, care reprezintă interesele legitime ale turiștilor în țara în care se află, o notificare oficială semnată de directorul general, cu descrierea detaliată a circumstanțelor în care s-a decis restricționarea servirii băuturilor alcoolice sau refuzul cazării. Înștiințarea trebuie să fie susținută de dovezi ale încălcării de către turist a regulilor de ședere în hotel, inclusiv următoarele: plângeri motivate în scris ale celorlalți oaspeți și/sau înregistrarea video a comportamentului inacceptabil sau agresiv al turistului, din cauza căruia a fost încălcată ordinea publică, precum și riscul de a provoca daune sănătății turistului în cauză, a altor turiști, a bunurilor acestora, a personalului hotelului sau a proprietății hotelului care a apărut.

La primirea notificării oficiale din partea conducerii hotelului, însoțită de dovezile menționate mai sus, personalul DMC contactează turistul și conducerea hotelului și ia toate măsurile necesare pentru soluționarea pașnică a conflictului sau, dacă nu este posibilă o soluționare pașnică, pentru a ajuta turistul să se mute la un alt hotel.

Procedura menționată mai sus nu se aplică în prezența unor acțiuni agresive ale turistului care au implicat chemarea poliției pentru a preveni sau a detecta daunele cauzate sănătății celorlalți oaspeți sau personalului hotelului, proprietății celorlalți oaspeți sau proprietății hotelului. În acest caz, nu sunt necesare plângeri scrise sau înregistrări video; o copie a raportului de poliție la sosirea la hotel va constitui o dovadă suficientă.

Indiferent de motivul evacuării anticipate a turistului, DMC oferă asistență pentru găsirea și rezervarea unui hotel alternativ. În cazul evacuării timpurii din vina turistului, conducerea hotelului reține întregul preț al cazării care a fost plătit în timpul procesului de rezervare, fără a ține cont de numărul de nopți pe care turistul le-a petrecut efectiv la hotel. Toate cheltuielile legate de plata cazării la unitatea alternativă și de organizarea transferului la o astfel de unitate sunt suportate de către turist. Nici DMC, nici operatorul de turism nu poartă răspundere materială pentru acțiunile sau inacțiunea turistului.

II. Cazarea la hotel

▪ Opțiuni de masă

Atunci când rezervă un hotel, turiștii pot alege între opțiunile de masă oferite de hotelul selectat:

HB - demipensiune (mic dejun și cină);

FB - Pensiune completă (mic dejun, prânz și cină);

AI - All Inclusive;

UAI - Ultra All Inclusive (băuturile nealcoolice și gustările sunt disponibile 24 de ore din 24, 7 zile din 7, cu excepția cazului în care conceptul hotelului prevede altfel).

O caracteristică specială a opțiunilor de masă All Inclusive și Ultra All Inclusive din hotelurile tunisiene este disponibilitatea doar a băuturilor alcoolice locale. Băuturile alcoolice de import sunt servite contra cost.

Regulile de furnizare a turiștilor cu apă potabilă curată sunt stabilite de conceptul hotelului. În hotelurile tunisiene există 5 abordări principale în ceea ce privește furnizarea apei potabile:

- furnizarea nelimitată de apă îmbuteliată. Turiștii pot obține orice cantitate de apă îmbuteliată în barurile și restaurantele hotelului în timpul programului de lucru al acestuia;

- furnizarea limitată de apă îmbuteliată. La sosire, turiștii primesc un anumit număr de tichete de apă pentru întreaga perioadă a șederii lor. Turiștii pot folosi tichetele pentru a obține apă după cum se simt confortabil în barurile și restaurantele hotelului în timpul orelor de lucru;

- furnizarea zilnică a unei cantități specifice de apă îmbuteliată pe cameră, fără a ține cont de numărul de oaspeți;

- furnizarea de apă în distribuitoarele de apă situate în incinta hotelului și disponibile pentru turiști 24 de ore din 24. Apa poate fi turnată în pahare de plastic de unică folosință; este interzisă turnarea apei în recipientele proprii;

- furnizarea de apă în distribuitorii de apă situate în restaurantele și barurile hotelului și disponibile pentru turiști în timpul orelor de lucru ale acestor unități de masă. Apa poate fi turnată în pahare de unică folosință; este interzisă turnarea apei în recipientele proprii.

Orele de lucru ale restaurantelor și barurilor, meniul acestora, precum și sortimentul de alimente și băuturi sunt stabilite la discreția conducerii hotelului. Hotelurile pot modifica gama de servicii disponibile și condițiile de furnizare a acestora înainte de începerea unui nou sezon sau chiar în timpul sezonului în curs, dacă aceste modificări nu afectează condițiile esențiale ale șederii turiștilor.

Atragem atenția turiștilor asupra faptului că în sezonul inferior sortimentul de alimente și băuturi din hoteluri poate fi mai puțin variat, ceea ce se reflectă în prețul cazării care este inclus în produsul de călătorie.

II. Cazarea la hotel

▪ Mâncare în caz de check-in târziu

Hotelurile nu își asumă nicio responsabilitate pentru programele de zbor ale operatorilor de turism, inclusiv pentru orarul, întârzierile, amânările etc. Această regulă se aplică atât în ziua sosirii, cât și în ziua plecării. Sejurul într-o cameră de hotel și mesele în conformitate cu programul de masă selectat sunt disponibile pentru turiști începând cu ora 15:00 a primei zile plătite. În ziua plecării, toate serviciile devin indisponibile la ora 12:00 (prânz), cu excepția cazului în care se prevede altfel în conceptul hotelului.

În cazul în care check-in-ul are loc după orele de program ale restaurantului principal al hotelului, nu se oferă mese individuale. În prezența a numeroase check-in-uri târzii (dar nu pe timp de noapte), hotelurile pot prelungi orele de lucru ale restaurantelor principale pentru acești oaspeți sau pot oferi mici gustări la barul din hol sau în camere. Acesta este un drept al hotelurilor, nu o obligație a acestora. Un astfel de serviciu este oferit doar pentru check-in de grup, adică atunci când sosesc grupuri mari de oaspeți. Indisponibilitatea unui astfel de serviciu nu poate fi considerată drept motiv pentru depunerea unei reclamații.

Hotelurile cu opțiuni de masă AI sau UAI servesc mese de noapte în snack-barurile lor.

II. Cazarea la hotel

▪ Indisponibilitatea cutiilor de prânz în hotelurile tunisiene

Tunisia este o țară cu o climă caldă și cu o rată ridicată de deteriorare a alimentelor. Pentru a reduce riscul de toxiiinfecție alimentară în rândul turiștilor, normele sanitare și de igienă din Republica Tunisiană interzic hotelurilor să pună la dispoziția oaspeților cutii de prânz.

În majoritatea hotelurilor tunisiene, micul dejun este servit începând cu ora 6:00. Turiștii care pleacă într-o excursie sau pleacă la aeroport după ora 6:00 sunt siguri că vor lua micul dejun la hotel. În cazul în care un transfer de la aeroport sau o excursie implică plecarea de la hotel între orele 5:00 și 6:00, DMC face o cerere către conducerea hotelului pentru a oferi micul dejun mai devreme pentru acești turiști. Oaspeților li se recomandă să contacteze ghidul hotelului în ajunul plecării timpurii și să verifice posibilitatea de a lua micul dejun mai devreme. Solicitarea DMC de furnizare a micului dejun mai devreme poate fi acceptată sau respinsă la discreția conducerii hotelului. Micul dejun timpuriu este oferit de către hoteluri doar în format continental: băuturi calde, produse de patiserie, mezeluri. În cazul în care se pleacă într-o excursie sau se pleacă la aeroport înainte de ora 5:00, micul dejun timpuriu pentru turiști nu este oferit.

Indisponibilitatea serviciilor de "mic dejun timpuriu" și de "cutie de prânz" nu poate fi considerată un motiv de plângere.

II. Cazarea la hotel

▪ Servicii hoteliere suplimentare

La sosirea la hotel, turiștii trebuie să consulte lista de servicii gratuite și suplimentare. Serviciile suplimentare se plătesc în ajunul plecării de la hotel, înainte de sosirea transferului.

În centrele SPA și de talasoterapie situate în hotelurile tunisiene, toate serviciile sunt oferite numai cu plata integrală în avans.

În cazul în care configurația de bază a camerei include un mini-bar, conținutul acestuia este oferit la un cost suplimentar, cu excepția cazului în care politica hotelului prevede altfel.

În majoritatea hotelurilor tunisiene, Wi-Fi este disponibil gratuit în hol și în alte zone publice. Calitatea semnalului poate scădea în cazul în care numeroși utilizatori sunt prezenți simultan în aceeași zonă. Viteza conexiunii la internet nu este garantată și depinde de posibilitățile furnizorilor din locul în care se află hotelul. În unele hoteluri, turiștilor li se oferă o conexiune Wi-Fi mai bună, contra cost. Hotelurile de lux investesc mai multe resurse pentru a oferi o conexiune stabilă la internet decât unitățile de cazare cu prețuri medii și mici.

II. Cazarea la hotel

▪ Condiții sanitare și de igienă. Controlul insectelor

În lunile aprilie și mai, în Tunisia se înregistrează o prezență crescută a gărgărițelor. Acest fenomen natural este asociat cu sezonul lor de reproducere.

În timpul primelor două luni de vară, numărul de gândaci de palmier din Tunisia crește. Această perioadă este numită uneori "sezonul gândacilor". Pentru a preveni apariția gândacilor în lunile iunie și iulie, hotelierii responsabili tratează săptămânal spațiile hotelurilor lor cu agenți chimici speciali. Cu toate acestea, apariția gândacilor de palmier pe teritoriul hotelului nu indică existența unor condiții sanitare precare în unitatea de cazare. Acest fenomen natural este parte integrantă a faunei din țările calde.

Odată cu sosirea toamnei, Tunisia se confruntă cu un număr sporit de muște. În septembrie și octombrie, toate mesele din hoteluri sunt tratate cu spray-uri repelente de insecte între mese.

În scop preventiv, toate clădirile hotelului sunt tratate în mod regulat cu substanțe speciale împotriva insectelor. În timpul anotimpurilor cu activitate ridicată a anumitor tipuri de insecte, are loc un tratament suplimentar. Frecvența și intensitatea tratamentului suplimentar al clădirilor și spațiilor hotelurilor sunt determinate nu numai de un program planificat în prealabil, ci și de situația reală a unui hotel. Hotelurile efectuează dezinsecții periodice cu implicarea specialiștilor care tratează zonele deschise cu fum rece și pulverizează soluții chimice sigure pentru oameni.

În ciuda tuturor acestor măsuri, apariția insectelor în camerele de hotel rămâne posibilă, în special în camerele situate la etajele inferioare ale hotelurilor cu spații verzi mari în perimetru. În plus, unul dintre motivele apariției insectelor în camerele de hotel este neglijarea de către oaspeți a regulii hoteliere conform căreia este interzisă introducerea de alimente în camere. În special, într-un climat cald, fructele lăsate în cameră sau în coșul de gunoi pot atrage furnici, muște sau gândaci de palmier. Hotelurile își echipează spațiile și coridoarele clădirilor rezidențiale cu plăcuțe de avertizare privind interdicția de a depozita alimente în camerele de hotel.

II. Cazarea la hotel

▪ Caracteristici naturale ale coastei tunisiene. Meduză

De la jumătatea lunii iulie până la jumătatea lunii august, meduzele pot fi găsite în mare. Locurile de agregare a acestora depind de direcția curenților subacvatici, astfel încât există mai puține astfel de creaturi în Nabeul și Hammamet, dar mai multe în Sousse, Monastir și Mahdia. Meduzele sunt plancton care se mișcă doar în direcția unui curent. Meduzele care sunt aduse de curenți în zonele de înot rămân pur și simplu în apă și nu fac rău oamenilor.

Cea mai frecventă meduză din apele mediteraneene este Aurelia aurita. Este complet transparentă și poate fi de diferite nuanțe, de la alb la albastru deschis (rareori - roz). Senzația de arsură provocată de o meduză poate fi comparată cu cea a urzicilor. Dacă o persoană nu are alergii deosebite, va simți o ușoară iritație în zona arsurii, care poate fi ameliorată prin clătirea abundentă cu apă.

O altă meduză comună în Marea Mediterană este Rhizostoma pulmo. Aceasta este în mare parte albă și are o margine deosebită de-a lungul umbrelei, care este de obicei violet sau albastru închis. Arsurile acestor meduze nu pun în pericol viața, dar în cazul intoleranței individuale, ele provoacă uneori ulcere și inflamații extinse. Dacă acest lucru se întâmplă, se recomandă consultarea unui medic.

Alte specii de meduze sunt mult mai puțin frecvente și, de regulă, pot fi găsite doar în zonele îndepărtate de linia de coastă.

Este imposibil să găsești un loc în Oceanul Mondial în care să nu existe meduze. Aceste creaturi joacă un rol important în ecosistemul global. În special, coasta africană a Mării Mediterane este foarte puțin populată de meduze, deoarece temperatura apei de acolo este prea ridicată. De exemplu, în Grecia, unde marea este mai rece, în afară de speciile menționate mai sus, există și meduze ale căror înțepături au consecințe mult mai neplăcute.

Cel mai bun mod de a vă proteja împotriva unei înțepături de meduză este prevenirea. În perioadele în care meduzele apar în apropierea litoralului tunisian, turiștii pot găsi cu ușurință în farmacii o cremă numită Médusyl. Aceasta are un dublu efect: protecție împotriva înțepăturilor de meduză (crema rămâne activă timp de 80 de minute după aplicare) și împotriva arsurilor solare (sunt disponibile două versiuni: SPF15 și SPF30). Crema nu poate fi o garanție de 100% împotriva arsurilor provocate de meduze, dar senzațiile dureroase și roșeața sunt mult mai blânde dacă se folosește Médusyl.

Prevenirea este deosebit de relevantă pentru copiii mici care, în mod normal, au un prag scăzut al durerii și simt disconfort chiar și în cazul unei expuneri minime.

II. Cazarea la hotel

▪ Caracteristici naturale ale coastei tunisiene. Alge marine

Algele marine de pe plajele tunisiene sunt un fenomen natural sezonier care apare de obicei primăvara și toamna. Datorită caracteristicilor specifice ale coastei, algele marine se agregă mai ales pe plajele situate în apropierea porturilor maritime (de exemplu, Port El Kantaoui din Sousse și Yasmine Hammamet din Hammamet).

Prezența algelor marine pe plaje nu înseamnă că plaja este poluată sau că nu este întreținută corespunzător de către administrația hotelului. Algele marine reprezintă un fenomen natural unic, tipic pentru această regiune, și un indicator al unei bune ecologii în Tunisia. Micile bile rotunde și ovale care pot fi găsite de turiști printre algele marine sunt fire de păr de plante care se împletesc prin mișcările apei. Uneori, turiștii le confundă cu excrementele de câmilă, dar aceasta este o concepție greșită comună care nu are niciun fundament rezonabil.

Plajele tunisiene sunt protejate de o agenție specială care este responsabilă de protecția și dezvoltarea litoralului (L'APAL - Agence de Protection et de l'Amenagement du Littoral). APAL nu permite hotelurilor să îndepărteze algele marine de pe plaje. Hotelurile respectă cu strictețe reglementările APAL, deoarece încălcarea acestora duce la amenzi mari. Hotelurile au permisiunea de a mătura algele marine pentru a crea zone fără alge marine pentru un acces confortabil la apă, sau de a acoperi ușor algele marine cu nisip. Cu toate acestea, hotelurile nu au dreptul de a îndepărta complet algele marine de pe plaje. Acestea sunt în cele din urmă antrenate în mare în mod natural.

Prin urmare, este important să se facă distincția între prezența naturală a algelor marine pe plaje și întreținerea necorespunzătoare a plajelor. Hotelurile trebuie, fără îndoială, să își îndeplinească obligațiile legate de întreținerea corespunzătoare a plajelor prin îndepărtarea mucerilor de țigară, a cioburilor de sticlă, a plasticului, a resturilor alimentare și a altor deșeuri. Cu toate acestea, prezența algelor marine pe o plajă nu poate indica o întreținere necorespunzătoare a plajei și nu poate fi considerată un motiv pentru depunerea unei plângeri.

III. Siguranța în hoteluri

▪ Bunurile depozitate în seifuri

Sugerăm turiștilor să își depoziteze documentele, banii, bijuteriile și alte bunuri de valoare în seifurile aflate în camere sau la recepție. În unele hoteluri, utilizarea seifurilor poate fi oferită

la un cost suplimentar. În hotelurile în care seifurile pot fi folosite gratuit, turiștilor li se poate cere să lase un depozit în numerar pentru cheia de la seif. Depozitul va fi returnat la plecarea din hotel.

Conducerea hotelului nu își asumă nicio responsabilitate pentru banii și obiectele de valoare ale turiștilor care au fost lăsate nesupravegheate în afara seifului.

III. Siguranța în hoteluri

▪ Acțiuni în caz de pierdere a lucrurilor

În cazul în care se constată pierderea unor bunuri de valoare, turiștilor li se recomandă să contacteze ghidul hotelului sau să apeleze numărul de telefon al liniei de asistență turistică: +216 25 99 44 77 (mobil, Viber, WhatsApp, Telegram) pentru coordonarea promptă a acțiunilor lor.

Ghidul hotelului și alți membri ai personalului DMC oferă asistența necesară în cursul comunicării turiștilor cu conducerea hotelului și pot, de asemenea, să îi însoțească pe turiști atunci când vizitează un birou de poliție sau să îi ajute să traducă și să completeze documentele. Cu toate acestea, personalul DMC nu poate oferi consultații legate de aspecte juridice și nici nu poate reprezenta turiștii în instanță. În astfel de cazuri, turiștii trebuie să apeleze la serviciile de asistență juridică oferite de entități specializate.

După ce au depus la poliție o declarație de pierdere a bunurilor de valoare într-o țară de ședere temporară, turiștii au dreptul să informeze consulatul țării de origine. Asistența sau consultările personalului consulatului pot fi de folos turiștilor pentru interacțiunea ulterioară cu autoritățile locale de aplicare a legii.

Turiștii trebuie să păstreze o copie a declarației lor către poliție până când bunurile pierdute sunt găsite sau până când conducerea hotelului sau compania de asigurări rezolvă problema legată de plata despăgubirii (sau până când se primește un refuz motivat de a plăti despăgubiri din partea conducerii hotelului sau a companiei de asigurări).

Fiecare hotel are o asigurare de răspundere civilă. Domeniul de aplicare al răspunderii asigurate depinde de compania de asigurări și de opțiunile care au fost selectate de hotel la semnarea contractului de asigurare. În cazul în care hotelul are asigurată răspunderea civilă față de terți, obiectul asigurării îl constituie interesele patrimoniale ale hotelului legate de obligația sa de a compensa daunele cauzate bunurilor, vieții și sănătății terților, inclusiv oaspeților și vizitatorilor hotelului. Acest tip de asigurare permite hotelurilor să transfere companiei de asigurări sarcina de a plăti toate cheltuielile legate de răspunderea față de terți și oaspeți.

Vă rugăm să rețineți că numai declarația unui turist la poliție poate servi drept temei pentru desfășurarea unei anchete. În cazul în care turistul decide să nu apeleze la poliție, hotelul poate efectua o anchetă internă la propria discreție. Cu toate acestea, în absența declarației turistului la poliție, hotelul nu va putea depune o cerere de despăgubire pentru daune la compania de asigurări și, în consecință, nu va putea plăti nicio despăgubire turistului.

III. Siguranța în hoteluri

▪ Planul de acțiune în caz de pierdere a pașaportului

În caz de pierdere a pașaportului în timpul turului, turistul trebuie să verifice site-ul oficial al consulatului țării sale de origine în Tunisia. Aceste site-uri web conțin informații privind adresa consulatului și lista documentelor necesare pentru obținerea unui document de călătorie temporar care va servi la dovedirea identității turistului pentru zborul de întoarcere. După consultarea acestor informații, turistul trebuie să informeze ghidul hotelului cu privire la pierderea pașaportului. Personalul DMC are o experiență considerabilă în sprijinirea cetățenilor din numeroase țări în astfel de situații și poate oferi o consultare cuprinzătoare cu privire la

caracteristicile specifice ale procedurii de reemitere a documentelor în consulatul țării de origine a turistului. Reprezentantul DMC poate însoți turistul atunci când acesta vizitează biroul de poliție pentru depunerea unei declarații. DMC oferă asistență turiștilor în organizarea unui transfer pentru vizitarea biroului de poliție și/sau a consulatului. Toate cheltuielile legate de reemiterea documentelor și de vizitele la biroul de poliție și la consulat sunt suportate de turist. Nici DMC, nici operatorul turistic nu poartă răspundere materială pentru acțiunile sau inacțiunile turiștilor sau ale unor terțe părți.

III. Siguranța în hoteluri

▪ Supraveghere video în hoteluri

Supravegherea video în hoteluri servește la asigurarea securității persoanelor, la prevenirea incidentelor, la protejarea proprietății sau la organizarea intrării și ieșirii din și spre clădirile hotelului.

Echipamentul de supraveghere video este obligatoriu doar în zonele de intrare/ieșire și în apropierea recepției. Instalarea de camere de supraveghere video în alte zone este la discreția conducerii hotelului.

Conform reglementărilor actuale, înregistrările video de la camerele de supraveghere video pot fi vizualizate de un număr limitat de persoane: administrația hotelului și ofițerii de poliție. DMC poate solicita permisiunea de a vizualiza înregistrările video, dar acceptarea sau respingerea acesteia este la discreția persoanelor menționate mai sus. Oaspeții hotelului pot avea acces la înregistrările video numai prin hotărâre judecătorească.

Trebuie remarcat faptul că camerele de supraveghere video nu oferă o vedere tridimensională completă și au puncte moarte. Prin urmare, chiar dacă există camere video în locul de care sunt interesați turiștii, nu se poate garanta că aceste camere au surprins evenimentele solicitate.

IV. Informații importante pentru turiștii care călătoresc cu copii

Tarifele de cazare pentru copii în hoteluri depind de grupa de vârstă a acestora. Intervalul de vârstă poate varia în diferite hoteluri, dar, de regulă, există următoarele grupe: copii cu vârste cuprinse între 0 și 2 ani, între 2 și 6 ani și între 6 și 12 ani. În toate hotelurile, prețul de cazare pentru copiii cu vârsta de peste 14 ani se percepe la tarifele de cazare pentru adulți.

La stabilirea tarifelor pentru serviciile de excursii se aplică două grupe de vârstă pentru copii: de la 0 la 2 ani și de la 2 la 12 ani. Prețul excursiilor pentru copiii cu vârsta de peste 12 ani este egal cu prețul serviciului de excursii pentru adulți.

În unele hoteluri tunisiene există o limită de vârstă obligatorie pentru oaspeți: hoteluri doar pentru adulți (18+), hoteluri pentru adulți și adolescenți cu vârsta de peste 16 ani (16+), hoteluri pentru adulți și adolescenți cu vârsta de peste 14 ani (14+). Nu este permisă rezervarea și cazarea familiilor cu copii a căror vârstă este sub limita de vârstă indicată în conceptul hotelului. În cazul în care în timpul înregistrării turiștilor se descoperă informații inexacte privind data nașterii copilului, hotelul va refuza cazarea.

Legislația tunisiană interzice vânzarea de băuturi alcoolice persoanelor cu vârsta sub 18 ani. Prin urmare, în unitățile de cazare și în localurile de alimentație publică, băuturile alcoolice sunt servite numai persoanelor cu vârsta de 18 ani sau mai mult. În plus, pentru a se conforma regulamentului menționat anterior, unitățile de cazare adoptă reguli care stabilesc limite de vârstă pentru utilizarea anumitor locuri din aceste unități. De exemplu, în hoteluri, oaspeții cu vârsta sub 18 ani nu au voie să viziteze discotecile și cluburile de noapte din interior, din cauza disponibilității barurilor care servesc băuturi alcoolice. Această interdicție nu se aplică discotecilor organizate de echipele de animație după spectacolele de animație de seară în amfiteatre sau în alte zone dedicate din hotel.

În plus, în hoteluri există limite de vârstă pentru vizitarea centrelor SPA și a centrelor de talasoterapie. Vârsta minimă a vizitatorilor este stabilită de conducerea hotelului și, în majoritatea cazurilor, este de 16 ani (în unele cazuri - 14 ani). Limitele de vârstă se aplică în scopuri de securitate.

Responsabilitatea pentru siguranța copiilor în timpul excursiei (inclusiv prezența lor în apropierea piscinelor, pe tobogane, lângă mare, pe plaje, la distracții, în lifturi și în timpul transferurilor și excursiilor) revine părinților, tutorilor sau însoțitorilor acestora. Din motive de siguranță, copiii nu au voie să se deplaseze în jurul vehiculului în timpul deplasării. În cazul în care un minor rămâne în apă (mare, piscine, parcuri acvatice), însoțitorii acestuia trebuie să asigure siguranța scăldatului și să împiedice consumul de apă care nu este fermă pentru băut. Atunci când fac baie, preșcolarii și copiii de vârstă școlară primară trebuie să poarte veste sau brățări speciale pentru înot. Înainte de a utiliza toboganele și distracțiile acvatice, adultul care însoțește minorul studiază regulile de siguranță și se asigură că vârsta copilului respectă limita de vârstă pentru toboganul sau distracția respectivă.

Pe toată durata excursiei, părinții trebuie să manifeste o grijă rezonabilă și să nu-și piardă copiii din vedere pentru a preveni traumele și/sau deteriorarea bunurilor altor persoane.

V. Serviciul de excursii

▪ Reguli generale

În cadrul întâlnirilor de informare, ghizii hotelului oferă informații despre excursiile pe care turiștii le pot vizita în timpul șederii lor. Lista de excursii cu indicarea duratei și a prețului acestora este disponibilă într-o broșură care este distribuită turiștilor la aeroportul de sosire.

Turiștilor nu li se recomandă să achiziționeze excursii sau alte servicii de la companii terțe. DMC nu se angajează să ceară despăgubiri pentru aranjarea sau anularea necorespunzătoare a excursiilor, cu excepția cazului în care acestea sunt achiziționate prin intermediul ghizilor hotelului.

Înainte de a pleca într-o excursie, turiștilor li se recomandă să verifice data și numele excursiei indicate în voucherul de excursie. Rugăm turiștii să trateze cu respect ceilalți membri ai grupului de excursie și să se prezinte la timp pentru urcarea în autobuz (atât la începutul excursiilor, cât și la opririle intermediare din timpul excursiilor). În cazul în care turiștii întârzie mai mult de 15 minute (fie pentru a părăsi hotelul pentru a pleca într-o excursie, fie pentru a se prezenta la punctul de întâlnire în cadrul unui program de excursie), prestatorul poate părăsi hotelul sau punctul de întâlnire fără acești turiști și fără nicio compensare ulterioară a prețului excursiei sau a transferului pentru întoarcerea la hotel.

În timpul excursiilor, turiștii sunt sfătuiți să nu lase nesupravegheați banii și obiectele de valoare în autobuzul de excursii. Turiștii trebuie să dea dovadă de prudență atunci când se află în zone aglomerate și să nu păstreze sume mari de bani sau obiecte de valoare în buzunare unde pot fi accesate cu ușurință de către terți. La începutul unui program de excursie, ghizii informează turiștii cu privire la regulile de conduită în autobuz (de exemplu, interdicția de a se deplasa în jurul vehiculului în timpul conducerii sau de a lăsa deșeuri în autobuz). Turiștii trebuie să respecte aceste reguli de conduită.

În cazul în care un turist se simte rău în timpul unei excursii, acesta trebuie să informeze ghidul de excursie, care va decide ulterior dacă turistul este capabil să continue excursia. Dacă este necesar, ghidul poate oferi asistență pentru a aranja un transfer sau pentru a chema un taxi care să însoțească turistul de la locul de excursie la un centru medical sau la hotel. Cheltuielile pentru transferul la un centru medical sau la hotel sunt suportate de turist.

V. Serviciul de excursii

▪ Politica de anulare și rambursare a excursiei

În cazul anulării unei excursii achiziționate prin intermediul unui reprezentant al DMC, suma de rambursare depinde de numărul de ore până la începerea excursiei: preaviz de 48 de ore sau mai mult - restituire 100%, preaviz de 24-48 de ore - restituire 50%; preaviz de 0-24 de ore - nu este disponibilă nicio restituire.

Politica generală de rambursare a excursiei nu se aplică dacă turistul deține un document care dovedește că a apelat la compania de asigurări și un certificat medical care conține informații privind contraindicația de a participa la excursie. În acest caz, prețul excursiei va fi rambursat doar pentru persoana pe numele căreia este emis certificatul medical. În cazul în care un copil și o persoană însoțitoare trebuiau să meargă în excursie și dacă unul dintre ei are un certificat medical care conține informații privind o contraindicație pentru vizitarea excursiei, prețul excursiei va fi rambursat atât pentru copil, cât și pentru persoana însoțitoare. Suma de rambursare în fiecare dintre cazurile menționate mai sus va fi stabilită individual.

La primirea sumei de rambursare, turiștii trebuie să returneze voucherul de excursie ghidului hotelului și să semneze o hârtie care dovedește primirea și absența oricăror pretenții.

VI. Reguli de activare a poliței de asigurare

Înainte de începerea călătoriei, turiștilor li se recomandă să studieze regulile de asigurare a riscului de cheltuieli medicale și să selecteze tariful optim care corespunde tipului de vacanță dorit. În funcție de compania de asigurări sau de tariful de asigurare, acesta poate include sau nu acoperirea evenimentelor asigurate care au loc în stare de intoxicare cu alcool sau droguri sau în timpul practicării unui sport activ. În plus, diverse companii de asigurări pot oferi diferite acoperiri de asigurare și diferite sume deductibile.

Informațiile privind modalitățile de activare a asigurării medicale sunt furnizate turiștilor în timpul transferului de la aeroport la hotel, precum și în cadrul unei întâlniri de informare cu ghidul hotelului.

Turiștilor nu li se recomandă să solicite asistență medicală de la medicii care lucrează la hoteluri sau să fie invitați la inițiativa hotelului. Toate serviciile oferite de astfel de medici sunt furnizate doar contra cost și nu sunt acoperite de polițe de asigurare. Atunci când solicită asistență medicală de la medicii din hotel, turiștii trebuie să ia în considerare faptul că acesta este unul dintre serviciile suplimentare a căror prestare este de interes pentru conducerea hotelului și pentru contractanții corespunzători. De fapt, au existat cazuri în care conducerea hotelului a împiedicat accesul medicilor invitați de compania de asigurări în incinta hotelului. Astfel de acțiuni constituie o încălcare a drepturilor turiștilor. Într-o astfel de situație, turiștii trebuie să contacteze ghidul hotelului pentru a rezolva problema cu implicarea DMC.

În caz de probleme de sănătate, turistul trebuie să contacteze compania de asigurări prin e-mail sau la numărul de telefon indicat în polița de asigurare. În cazul în care turistul întâmpină dificultăți în contactarea companiei de asigurări sau dacă statul turistului nu îi permite să facă acest lucru, turistul poate contacta ghidul hotelului, care îi va oferi asistența necesară.

Personalul DMC asistă turiștii în contactarea companiei de asigurări, dar nu își asumă nicio responsabilitate pentru caracterul complet și calitatea serviciilor medicale furnizate. Tratamentul turiștilor este efectuat de către o instituție medicală definită de compania de asigurări. Toate comunicările ulterioare legate de tratament au loc direct între turist și compania de asigurări.

În cazul în care turiștii care au sosit la aeroport și așteaptă zborul de întoarcere au probleme de sănătate, aceștia trebuie să își evalueze starea și să decidă dacă vor putea merge la medic la sosirea în țara de origine. În cazul în care este nevoie de asistență medicală urgentă, turiștii pot contacta compania de asigurări pentru a beneficia de tratament și pentru a rezolva problemele legate de asigurarea cazării pentru perioada de tratament și pentru zborul de întoarcere. În cazul unei boli minore care nu poate împiedica zborul de întoarcere, turiștii pot vizita cabinetul medical de la aeroport. Înainte de a obține servicii medicale la aeroport, turiștii trebuie să studieze prețul acestora, deoarece astfel de sume trebuie plătite chiar de turiști și nu vor fi compensate de către compania de asigurări.

VII. Informații utile

- **Schimb valutar și schimb valutar invers**

Este mai convenabil să schimbați dolari sau euro în dinari tunisieni în hoteluri. În Tunisia, cursul de schimb este aproape același peste tot. Când schimbați moneda, veți lua o chitanță pentru a putea schimba dinarii rămași înapoi în dolari sau euro la aeroport, înainte de zborul de întoarcere. Conform legilor tunisiene, hotelurilor le este interzis să efectueze schimbul valutar invers.

În cazul în care un turist importă valută pe teritoriul Tunisiei în valoare de peste 20.000 de dinari tunisieni, ceea ce reprezintă aproximativ 6.000 de euro, această sumă este supusă obligației de declarare. Declararea valutei presupune plata unui timbru de acciză egal cu 10 dinari, indiferent de suma declarată. Declarația de import de valută este valabilă timp de trei luni de la intrarea în Tunisia a unui călător nerezident și poate fi utilizată pentru o singură călătorie. Declarațiile de import de valută sunt personale și nu pot fi transferate nimănui altcuiva.

Declararea valutei la intrarea în Tunisia îi ajută pe turiști să evite problemele la controlul vamal înainte de zborul de întoarcere. În cazul în care un străin are asupra sa o sumă mare de valută în numerar, funcționarii vamali cer să dovedească faptul că acești bani au fost importați anterior în țară și nu au fost obținuți ilegal în Tunisia.

La plecarea din Tunisia, este posibil ca funcționarii de control vamal să solicite prezentarea numerarului. Dacă în cursul calculului se descoperă că suma depășește 5.000 de dinari tunisieni, ceea ce reprezintă aproximativ 1.500 de euro, și dacă turistul nu are o declarație personală pentru suma în cauză, care trebuia completată la intrarea în Tunisia, întreaga sumă de bani va fi confiscată. Conform legislației tunisiene, în afară de confiscare, pasagerului i se poate aplica o amendă (până la 500% din suma confiscată). În cazul în care pasagerul refuză să plătească amenda, acesta poate fi arestat până la plata amenzii sau poate fi expulzat cu interdicția de a mai intra în Tunisia.

Deoarece Tunisia este foarte dependentă de sectorul turistic, în realitate, funcționarii de la controlul vamal se limitează de obicei la confiscarea sumei excedentare de bani și nu se aplică nicio amendă. Cu toate acestea, practica existentă se poate modifica în orice moment, așa că este foarte recomandat să completați o declarație dacă importați sume mari de bani în Tunisia.

Călătorii cărora le-au fost confiscați banii primesc din partea funcționarilor de la controlul vamal un cod QR pentru a încărca documentele care dovedesc originea banilor pe un site special în termen de 30 de zile. Datele statistice privind returnarea banilor către turiști sunt disponibile în surse deschise.

Nici DMC, nici turoperatorul nu pot influența rezolvarea unor astfel de situații, deoarece este vorba de responsabilitatea personală a turistului pentru respectarea legislației tunisiene privind schimbul valutar. Funcționarii publici nu poartă nicio negociere cu terțe părți, cu excepția avocaților tunisieni angajați de călători pentru reprezentarea intereselor acestora.

Turiștilor li se recomandă să studieze regulile actuale privind importul și exportul de valută pentru a evita problemele și grijile înainte de a pleca din Tunisia.

VII. Informații utile

▪ Internet și servicii mobile

În prezent, în Tunisia există trei operatori principali de telefonie mobilă: Tunisie Telecom, Ooredoo și Orange.

O cartelă SIM de la oricare dintre operatorii tunisieni de telefonie mobilă poate fi achiziționată de la aeroport și de la punctele de vânzare din oraș. Turiștii pot contacta ghidul hotelului, care le va sugera cel mai apropiat loc pentru achiziționarea unei cartele SIM. Înainte de a face o achiziție, trebuie ținut cont de faptul că turiștilor li se cere să prezinte pașaportul sau o fotocopie a acestuia.

Planurile tarifare pentru turiști de la Tunisie Telecom și Ooredoo sunt destul de convenabile pentru cei care au sosit în Tunisia pentru o singură vacanță. Cartelele SIM cu astfel de planuri tarifare expiră în trei luni, dar ele oferă tot ce ați putea avea nevoie pentru un sejur de scurtă durată. De exemplu, planul tarifar de la Tunisie Telecom costă 10 dinari, iar pentru acest preț turiștii obțin 1 GB de trafic de internet pentru 7 zile; un alt plan tarifar costă 20 de dinari și oferă 3 GB de trafic de internet pentru 10 zile.

VII. Informații utile

▪ Particularități ale producerii și vânzării băuturilor alcoolice

O caracteristică specială a opțiunilor de masă All Inclusive și Ultra All Inclusive din hotelurile tunisiene este disponibilitatea doar a băuturilor alcoolice locale (cu excepția cazului în care politica hotelului prevede altfel). Băuturile alcoolice fabricate în Tunisia sunt de bună calitate; multe mărci obțin calificative foarte bune la expozițiile internaționale de vinuri an de an. În Tunisia se produc numai vinuri seci cu un conținut de alcool de 11-13%; nu sunt comune acolo soiurile populare de vinuri semidulci sau dulci. Prețul vinurilor tunisiene nu este excesiv: de exemplu, o sticlă de 0,75 L de vin de calitate într-un magazin costă între 30 și 60 de dinari tunisieni (~9-19 dolari americani).

În Tunisia, băuturile alcoolice sunt comercializate doar prin intermediul magazinelor specializate care dețin o licență pentru băuturi alcoolice și care sunt destul de numeroase nu doar în orașe, ci și în zonele turistice. Sortimentul de băuturi alcoolice depinde de amploarea magazinului; cea mai largă gamă este disponibilă în magazinele situate în capitala Tunis.

Băuturile alcoolice importate se încadrează în categoria produselor accizabile cu o rată ridicată a accizelor și, prin urmare, prețul acestora pentru consumatorii finali este destul de ridicat. Băuturile alcoolice importate pot fi comandate în restaurantele hotelurilor (contra cost) și în restaurantele din afara hotelurilor sau pot fi cumpărate din magazine.

În timpul lunii sfinte a Ramadanului, străinii pot servi băuturi alcoolice în hoteluri, precum și în restaurantele și barurile din afara hotelurilor care dețin o licență corespunzătoare, fără restricții. Cu toate acestea, vânzarea de băuturi alcoolice în magazinele specializate este total interzisă nu numai în timpul lunii Ramadanului, ci și în zilele de vineri pe tot parcursul anului.

VII. Informații utile

▪ Tradiții și reguli de conduită în Tunisia

În Tunisia există o mulțime de moschei, iar majoritatea locuitorilor sunt musulmani. Cu toate acestea, vizitatorii străini nu sunt obligați să respecte un cod vestimentar islamic strict sau să adere la regulile de post în timpul lunii sfinte a Ramadanului. Cu toate acestea, turiștii trebuie să se abțină de la vizitarea zonelor ne-turistice și a locurilor religioase în haine deschise, pantaloni scurți și topuri.

Rugăm turiștii să trateze cu respect atât locuitorii locali, cât și alți turiști, să nu fotografieze persoane fără permisiunea acestora și să nu viziteze zonele publice în stare de ebrietate alcoolică.

În scopuri de securitate națională, este interzis în Tunisia să fotografiați drapelul național, obiecte cu drapelul național (cum ar fi clădirile administrative și secțiile de poliție), ofițerii de poliție, militarii, alți funcționari publici și persoanele care se roagă. De asemenea, nu se recomandă participarea la acțiuni de masă, mitinguri, greve și fotografierea acestor evenimente, precum și fotografierea obiectivelor de infrastructură (de exemplu, poduri, clădiri ale aeroporturilor). Dacă astfel de acțiuni sunt observate, funcționarii publici au dreptul să solicite turistului ștergerea fotografiilor. În caz de refuz, turistul poate fi reținut de către poliție.

Bacșișurile, ca formă de recunoștință, nu sunt obligatorii și sunt oferite la discreția turiștilor. Atunci când se află în hotel, turiștii pot recompensa cameristele, barmanii, chelnerii sau băieții de serviciu pentru munca lor bună. Mărimea bacșișului este, de obicei, de doi sau mai mulți dinari, după cum consideră oaspetele că este cel mai potrivit. Mărimea bacșișului care trebuie lăsat într-un restaurant din afara hotelului este stabilită de către oaspeți. Conform regulii nerostite, ar trebui să fie în jur de 10% din valoarea notei de plată.

Atunci când se află în locuri publice, turiștii trebuie să dea dovadă de prudență și să nu lase lucrurile personale nesupravegheate pentru a evita furturile. La ieșirea din incinta hotelului, turiștilor li se recomandă să aibă asupra lor o fotografie sau o copie a pașaportului, lăsând bunurile și documentele de valoare într-un seif din cameră.