

# ТУНИС - СЕЗОН 2025. РЪКОВОДИТЕЛ ЗА ТУРОПЕРАТОРИ, ТУРИСТИЧЕСКИ АГЕНТИ И ТУРИСТИ

/ Автор на текста – международна група компании Carthage Group /

## СЪДЪРЖАНИЕ

### 1. Посрещане на летището и трансфер

- Правила за влизане в Тунис
- Забрана за внос и използване на определени видове оборудване
- Организиране на информационна среща и трансфер
- План за действие в случай, че багажът на туристите не е пристигнал

### 2. Настаняване в Хотел

- Особенности при изчисляване на цените за хотелско настаняване и предоставяне на услуги за определени категории туристи
- Категории хотели
- Туристическа градска такса
- Задължителен период на климатизация
- Сезонни особености в работата на хотела
- Категории стаи и техните характеристики
- Часове за настаняване и напускане, късно освобождаване
- Предсрочно освобождаване по инициатива на хотела и вина на туриста
- Опции за хранене
- Изхранване при късно настаняване
- Липса на lunch box в хотелите в Тунис
- Допълнителни хотелски услуги
- Санитарно-хигиенни условия. Борба с насекоми
- Природни особености на тунизийското крайбрежие – медузи
- Природни особености на тунизийското крайбрежие – водорасли

### 3. Безопасност в хотелите

- Съхранение на вещи в сейфове
- Действия при изгубени вещи
- Алгоритъм на действията в случай на загуба на паспорт
- Видеонаблюдение в хотели

### 4. Важна информация за туристи, които пътуват с деца

### 5. Екскурзоводско обслужване

- Общи правила
- Правила за анулиране на екскурзии, закупени в Тунис, и условия за възстановяване на средства
- Правила за анулиране на екскурзии, закупени преди пристигането в Тунис, и условия за възстановяване на средства

### 6. Правила за активиране на застрахователна полица

### 7. Важна информация

- Обмяна на валута и обратна обмяна на валута
- Забрана за фото- и видеозаснемане
- Интернет и мобилни услуги
- Особенности при производството и продажбата на алкохолни напитки
- Традиции и правила на поведение в Тунис

## 1. Посрещане на летището и трансфер

### ▪ Правила за влизане в Тунис

Преди да резервирате почивка, трябва да проучите визовите изисквания и да проверите валидността на вашите паспорти, за да сте сигурни, че отговарят на миграционните закони на страната, която ще посетите.

Съгласно разпореждане на властите на Тунис, от 31.12.2024 г. за преминаване на държавната граница пътниците ще трябва да представят паспорт. По този начин беше отменено изключението за гражданите на някои държави от Европейския съюз, което беше в сила до 31.12.2024 г. и позволяваше влизане в Тунис само с национална лична карта.

За да можете да влезете в Тунис, валидността на паспорта на чужд гражданин трябва да бъде най-малко 3 месеца от последния ден на престоя. Ако валидността на паспорта на чужд гражданин не отговаря на горепосоченото изискване, влизането в Тунис може да бъде отказано. В случай, че персоналът на авиокомпанията установи несъответствие във валидността на паспорта с изискванията на страната, в която ще пребивава, на пътника може да бъде отказан полет без възстановяване на цената на билета.

Към 17.02.2025 г. важат следните правила за преминаване на държавната граница на Тунис:

- Граждани на държави от Европейския съюз (Австрия, Белгия, България, Хърватия, Кипър, Чехия, Дания, Естония, Финландия, Франция, Германия, Гърция, Унгария, Ирландия, Италия, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Нидерландия, Полша, Португалия, Румъния, Словакия, Словения, Испания, Швеция), Русия, Беларус, Молдова, Сърбия, Черна гора и Турция имат право на безвизов вход за срок до 90 дни в рамките на 180 дни.
- Гражданите на Азербайджан, Грузия, Киргизстан, Таджикистан, Туркменистан, Украйна и Узбекистан не се нуждаят от виза за краткосрочен престой до 30 дни при условие, че пътуват с организирана туристическа група и се осъществява директен полет по маршрута „Round trip” („напред-назад”). За еднократно влизане, ако туристите планират да напуснат Тунис по време на почивката си и да посетят други страни, е необходимо да подадат заявление за виза. За влизане в Тунис не в рамките на организирано туристическо пътуване или за по-дълъг престой важат други визови правила.
- Влизане в Тунис за граждани на държави, които не са споменати в горните списъци, е възможно само с виза, получена чрез посолствата или консулствата на Република Тунис.

Правилата за влизане могат да бъдат променени без предизвестие. Текущите визови изисквания, които важат за продължителността на планираното туристическо пътуване, се проверяват допълнително на мястото на закупуване на туристически пакет, в официалните информационни източници за страната, в която ще бъде престоя, или в посолството или консулството на държавата на същата.

Препоръчително е допълнително да проверите изискванията за документи за самоличност на пътниците на сайта на авиопревозвача, тъй като авиокомпанията извършва първоначалната проверка на документите за самоличност на туристите и решава дали да ги допусне до полета. Някои авиокомпании изискват предоставянето на допълнителни документи, които не са включени в изискванията за виза. В случай на съмнение относно списъка с необходимите документи е препоръчително предварително да направите допълнителна заявка до авиокомпанията.

При влизане на територията на Тунис на задължително деклариране подлежат суми, еквивалентни на 20 000 тунизийски динара и повече (курсът на валутата за конкретната дата може да се провери

на сайта на Централната банка на Тунис: <https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/index.jsp>). Декларирането на валута се облага с акцизна марка в размер на 10 динара, независимо от декларираната сума. Декларацията за внос на валута е валидна в рамките на три месеца от датата на влизането на пътуващия чуждестранен посетител в Тунис и може да се използва само за едно пътуване. Декларацията за внос на валута е персонална и не може да бъде прехвърляна на други лица.

Декларацията за валута при влизане в Тунис ще помогне на туристите да избегнат проблеми на митническия контрол при обратния полет. При наличие на голяма сума налични валути, митническите служители изискват доказателства, че тази сума е била внесена в страната по-рано, а не е била получена нелегално в Тунис. Ако при броене на наличната валута се установи, че сумата надвишава 5 000 тунизийски динара (около 1 500 евро), и туристът не разполага с персонална декларация за съответната сума, оформена при влизане в Тунис, наличните пари, надвишаващи разрешената сума, ще бъдат конфискувани.

### **1. Посрещане на летището и трансфер**

#### **▪ Забрана за внос и използване на определени видове оборудване**

Тунизийските закони забраняват вноса на квадрокоптери (дронове) и преносими радиостанции на територията на страната.

В случай, че забраненото за внос оборудване бъде открито при митнически контрол, то се конфискува. При конфискуването на оборудването митническите служители съставят съответния протокол и дават копие от него на туриста. Туристът съхранява копие от протокола до края на пътуването. Въз основа на този доклад туристът може да вземе оборудването по време на митнически контрол, преди полета обратно.

Връщането на конфискуваната техника се извършва само на летището, на което е извършена конфискацията, и само на туриста, на чието име е съставен протоколът. Не се допуска връщане на конфискуваната техника на трети лица или връщането ѝ с цел полет от друго летище.

Ако турист успее да внесе незаконно забраненото оборудване или да го закупи в Тунис и ако бъде разкрит фактът на използване на такова оборудване, оборудването ще бъде окончателно конфискувано и срещу туриста ще бъде образувано административно или наказателно дело. Използването на забраненото оборудване може да се третира от публичните органи като опит за нарушаване на обществената и националната сигурност на Република Тунис. Нито туроператорът, нито DMC могат да повлияят на бързото и успешно разрешаване на подобни ситуации, тъй като това е въпрос на лична отговорност на туриста за спазването на тунизийските закони. Правоприлагащите органи не водят преговори с трети страни, с изключение на тунизийските адвокати, наети от пътниците, за да представляват техните интереси, и други официални представители на посолството или консулството на държавата, чийто гражданин е туристът.

### **1. Посрещане на летището и трансфер**

#### **▪ Организиране на среща и трансфер**

За осъществяване на групов трансфер, представители на местната агенция (DMC) посрещат туристите на изхода от зоната на пристигане в кабинка с логото на DMC и туроператора.

Туристите, записали индивидуален трансфер, се посрещат на изхода от зоната на пристигане от шофьор. При резервация на „индивидуален ескортиран трансфер“ туристите се посрещат от представител на фирмата.

Туристите са длъжни да представят на представителите своите ваучери за хотелско настаняване. След проверка на ваучера и идентификация на туриста в списъка с пътници за групов трансфер, номерът на автобуса се съобщава на туристите. При качване в автобуса на туриста се предоставя ваучер за хотел и информационна листовка.

Препоръчва се на всички туристи да останат близо до автобуса и да изчакат, докато другите пътници, пътуващи със същия автобус, преминат паспортен и митнически контрол и получат багажа си.

В случай на групов трансфер, транспортирането се осъществява по маршрута „летище-хотел“ с междинни спирки в хотелите, в които ще отседнат участниците в трансфера. Маршрутът на трансферния автобус се определя от DMC в зависимост от местоположението на хотелите спрямо летището. Продължителността на груповия трансфер зависи от редица фактори, включително условията на трафика и ефективността на туристите, напускащи сградата на летището.

Представителите на DMC ще изчакат всички туристи от съответния автобус. При значително забавяне на туристите поради проблеми с паспортния контрол, носене на забранени стоки или загуба на багаж, е препоръчително да уведомите DMC на следния дежурен телефон: +216 25 99 44 77 (Viber, WhatsApp, Telegram). Пълна групата с туристи изчаква закъснелите пътници не повече от 30 минути; при неявяване на туристите в посочения по-горе период от време автобусът напуска летището. В такива случаи разходите за трансфер или такси не подлежат на компенсация и цената на неизползваната трансферна услуга няма да бъде възстановена.

Любезно обръщаме внимание на туристите, че те са длъжни да се отнасят с уважение към другите членове на групата и да спазват общоприетите правила за поведение, докато се извършва групов трансфер. В случай, че турист се яви за груповия трансфер в нетрезво състояние, DMC може да откаже превоза, без да компенсира разходите за трансфер и/или такси за съответния маршрут.

При пристигането на туристите на летището им се предоставя информационен пакет с името и телефона на хотелския гид. Срещата с гида се провежда в хотела за настаняване в деня на пристигане или на следващия ден. В отделни случаи, за гости на хотели, разположени далеч от основните курортни зони (например Махдия на континента или Зарзис на остров Джерба), основната информация за страната и наличните екскурзии може да бъде предоставена на летището при пристигане, като туристите комуникират дистанционно с хотелския гид чрез телефонни разговори и съобщения (Viber, WhatsApp, Telegram). Те отговарят своевременно на всички въпроси на туристите и оказват съдействие при разрешаване на проблеми, ако има такива.

Телефонните номера на гидовете в хотелите и телефонният номер на горещата линия на DMC може да бъдат намерени в публично достъпни източници на информация, но тези комуникационни канали служат изключително за взаимодействие с туристи. Екскурзоводите на хотели нямат правомощия да водят преговори с трети лица, включително представители на туристически агенции или туроператори, членове на семействата на туристите и др. Горещата телефонна линия служи за установяване на директен контакт с туристите и бързо решаване на техните проблеми. Съветваме трети страни, които не са туристи, да не се свързват с този телефонен номер. Всички заявки от туристически агенции и туроператори се изпращат изключително по официални комуникационни канали, т.е. имейл.

Часът на пристигане в хотела за трансфер по маршрута „хотел – летище“ трябва да се уточни в папката с логотипите на туроператора и приемащата компания, която се намира в лобито на хотела или с хотелския гид по телефона, 1 ден преди планираното отпътуване. Ако туристите имат проблеми с намирането на информация или имат други въпроси, те трябва да се обърнат към

хотелския гид.

Маршрутът на трансферния автобус по време на обратния трансфер също се определя от DMC и зависи от местоположението на хотелите спрямо летището. Учтиво молим туристите да се отнасят с уважение към другите участници в трансфера и да се явят навреме за трансфера.

В случай, че туристите не присъстват на рецепцията на хотела, служителите на DMC вземат мерки за тяхното търсене. Въпреки това не е позволено да изчакват туристите повече от 15 минути, тъй като това може да доведе до закъснение на автобуса в последващите хотели и забавяне при достигането на летището за чекиране на полета. Ако туристите не се явят, служителят, придружаващ трансфера, попълва специален формуляр, подписан от представителя на хотела като доказателство за пристигането на превозното средство и изчакването на гостите.

Настоятелно препоръчваме на туристите да информират представителите на приемащата страна, ако не възнамеряват да използват резервирания групов трансфер от летището до хотела и/или от хотела до летището. Предварителното уведомление помага да се предотвратят закъснения на трансфера за търсене на туристите в хотела и минимизира неудобствата за другите пътници.

В случай, че туристите са се явили на мястото на срещата навреме, но не са намерили автобус, трябва незабавно да се свържат с гида на хотела или да се обадят на горещата телефонна линия на DMC.

Когато слизат от автобуса след приключване на трансфера, туристите трябва да се уверят, че не са забравили лични вещи в превозното средство. Ако туристите съобщават за забравени или изгубени лични вещи по време на трансфера, приемащата компания ще помогне при намирането им, но не носи отговорност, ако не бъдат открити.

## **1. Посрещане на летището и трансфер**

### **▪ План за действие в случай, че багажът на туристите не е пристигнал**

В случай, че не намерят куфара си на лентата за получаване на багаж, туристите трябва да се свържат с персонала на „Lost & Found“, където ще бъдат помолени да попълнят протокол за изгубен багаж, наречен Доклад за нередовност на имуществото (PIR). Документът се попълва от пътниците или персонала на летището с главни букви на английски език. Туристите вземат копие от протокола и го съхраняват до връщането на багажа (или за предявяване на иск към авиокомпанията в случай, че багажът не бъде намерен).

В Тунис, в зависимост от града на пристигане или авиокомпанията, няма доставка на взетия багаж до мястото на настаняване на пътника. При намиране на липсващия багаж, туристът трябва да се свърже с персонала на летището или авиокомпанията и да ги информира за необходимостта да пристигне на летището, за да си вземе багажа. Трети страни, включително служителите на DMC, нямат правомощия да предявят претенции за взетия багаж вместо туристите. Пътникът, на чието име е регистриран багажът, пристига лично на летището. Туристите могат да отидат до летището сами или да се свържат с гида на хотела с молба да им помогне да организират трансфер до летището и обратно. Разходите по такъв трансфер са за сметка на туристите.

В случай, че багажът бъде намерен след приключване на пътуването или бъде обявен за изчезнал, туристите се съветват да продължат да поддържат връзка с представителите на авиокомпанията с цел доставяне на намерения багаж или получаване на обезщетение за изгубения багаж.

## **2. Настаняване в хотел**

- **Особености при изчисляване на цените за хотелско настаняване и предоставяне на услуги за определени категории туристи**

Цените за настаняване на туристи, посочени в договора, подписан с туроператора, се отнасят само за гражданите на страната, в която този туроператор извършва дейността си. В случай, че е резервирана стая за гражданин на тази държава и гражданин на която и да е друга държава, който ще пътува до Тунис извън страната на опериране на туроператора, цената на настаняването се изчислява на базата на различни тарифи.

Съгласно тунизийските закони, изключение от това правило е резервирането на пакетна услуга, която включва двупосочен самолетен билет (т.е. заминаване от страната на дейност на туроператора и връщане в тази страна след приключване на пътуването). При настаняване паспортът на туриста ще бъде проверен за печат, което доказва пристигането от страната на опериране на туроператора, който е резервирал почивката/екскурзията. При липса на такъв печат цената на настаняването като част от туристическия продукт ще бъде преизчислена на базата на тарифите, които се прилагат в държавата, чийто гражданин е туристът. Разликата туристът доплаща чрез представител на DMC по тарифата, която е в сила в страната, чийто гражданин е туристът и е посочена в договора, сключен между туроператора и обекта за настаняване, или на рецепцията на хотела съгласно ценоразписа на хотела. В случай на необосновано оспорване от страна на туриста за необходимостта от извършване на доплащане, настаняването ще бъде отказано, а цялата цена на настаняването на този турист, заплатена като част от туристическия продукт, ще бъде удържана от управата на хотела.

Горепосоченото изключение не важи за туристи, които не са граждани на страната на дейност на туроператора и които резервират при туроператора само услугата по настаняване. Цената за настаняване на такива туристи се договаря индивидуално от туроператора и DMC. В случай, че персоналът на туроператора, персоналът на DMC или управата на хотела разкрие недостоверна информация за гражданството на туриста, предоставена по време на резервацията, цената на настаняването за такъв турист ще бъде преизчислена на база тарифата, която се прилага за страната, на която е гражданин, като разликата ще бъде таксувана за плащане в документите за резервация или на рецепцията на хотела, в зависимост от времето, когато е разкрито такова несъответствие.

Тунизийските закони забраняват настаняването в една стая на чужд турист и тунизийски гражданин от друг пол, освен ако не са официално женени. При настаняване тези двойки ще трябва да представят брачното си свидетелство. В случай, че туристите нямат официален брак, резервират две отделни единични стаи (SGL).

Съгласно законите на Тунис в хотелите е забранено да сервират алкохолни напитки в рамките на концепциите за хранене All Inclusive и Ultra All Inclusive на гости, които са граждани на страните от Магреб (Тунис, Алжир, Либия, Мавритания, Мароко) и страните от Персийския залив (Бахрейн, Ирак, Иран, Катар, Кувейт, Обединените арабски емирства, Оман и Саудитска Арабия). За такива гости важи опцията за хранене Soft All Inclusive.

## **2. Настаняване в хотел**

- **Категории хотели**

В Тунис всички места за настаняване преминават държавна регистрация. Сертификат, в резултат на което се присвоява категорията на услугите за настаняване (1\*-5\*, къща за гости, апартамент и др.). тя не е задължителна и се извършва по инициатива на собствениците на тези обекти. Въпреки това, почти всички места за настаняване в най-популярните курорти в страната имат тези сертификати, издадени от националната туристическа администрация на Тунис (ONTT).

DMC предлага широка гама от хотели в Тунис, които принадлежат към различни категории услуги и цени. Хотелите в една категория услуги могат да принадлежат към различни ценови сегменти и следователно техните възможности за обслужване и качество на услугата ще се различават пропорционално на цената за настаняване.

Преди да резервират туристически продукт, на туристите се препоръчва да проучат информацията за избрания хотел на уебсайта на туроператора и на сайта на хотела, както и в независими рейтингови платформи и в специализирани източници с отзиви на пътници. Това ще помогне на туристите да формират цялостна представа за качеството и асортимента на услугите в предпочитания хотел.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Туристическа градска такса**

Съгласно разпоредбите на финансовия закон на Република Тунис от 08.12.2017 г., всички тунизийски хотели са длъжни да таксуват туристите с туристическата такса по време на настаняването в деня на пристигане.

От 01.11.2024 г. в Тунис влиза в сила единна система за изчисляване на туристическия данък: 12 тунизийски динара на нощувка за настаняване в хотели с категория 4\*-5\*, 8 тунизийски динара на нощувка за настаняване в хотели с категория 3\* и 4 тунизийски динара на нощувка за настаняване в хотели с категория 2\*. Следователно, при настаняване (check-in), туристите трябва да заплатят данък за всеки участник в групата на възраст 12 години и повече за първите 10 нощувки в хотела. За последващото пребиваване данъкът не се начислява. Ако туристът пребивава в хотела по-малко от 10 нощувки, той заплаща само за фактическия брой нощувки.

Ако по време на престоя в хотел, турист навърши 12 години, данъкът се начислява за периода, през който туристът ще пребивава в хотела след навършване на 12 години, до десетата нощувка или до края на престоя, ако той е по-кратък от този срок.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Задължителен период на климатизация**

Задължителният климатичен период в Тунис продължава от 15 юни до 15 септември. Осигуряването на климатик извън гореспоменатия период от време зависи от хотелите.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Сезонни особености на работата на хотела**

В тунизийските хотели плажните барове, откритите барове и ресторанти и водните пързалки задължително работят от 1 юни до 30 септември, тъй като ефективната им работа зависи от метеорологичните условия. При благоприятни метеорологични условия предоставянето на такива услуги може да започне по-рано или да прекрати по-късно от горепосочения график.

Сезонните услуги се предоставят последователно. Например с настъпването на топлия сезон вътрешните басейни спират да работят, докато водните паркове се отварят. С настъпването на зимния сезон се случва обратната последователност: аквапарковете спират да работят, а вътрешните басейни се отварят.

Пълният списък с услуги в хотелите се предоставя само през високия сезон и не предоставя в началото или в края на туристическия сезон. Това позволява на хотелите да предлагат по-ниски цени за настаняване през ниския сезон.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Категории стаи и техните характеристики**

Когато резервират туристически продукт, туристите избират не само категорията на хотела, но и вида на стаята (измежду наличните опции в избрания хотел). Популярните опции за настаняване в стандартна стая включват: SGL – един гост, DBL – двама гости и TRPL – трима гости. Ако се резервира стандартна стая с опции за настаняване в SGL или DBL, повечето хотели предоставят същите стандартни стаи. Стая, която е предназначена за трима гости (TRPL) може да бъде (в зависимост от капацитета на стаята в конкретния хотел) или стандартна стая с допълнително легло, което се поставя при пристигане, или по-голяма стая с трето легло, което е част от основната конфигурация на стаята. Допълнителните легла могат да бъдат представени от обикновено легло, диван или сгъваемо легло в европейски стил. Допълнителните легла за деца могат да бъдат нормално легло, диван, сгъваемо легло в европейски стил или двуетажно легло. За да осигурите по-комфортно настаняване на трима или повече възрастни гости, се препоръчва да изберете стаи, принадлежащи към категориите FAMILY ROOM и SUITE.

В много хотели стаите се различават по изгледа или местоположението си в конкретна сграда на територията на хотела.

По-долу са дадени няколко примера:

СТАНДАРТНА СТАЯ – не е посочена гледка, така че стаите могат да гледат към басейна, градината, територията на хотела или пътя;

СТАНДАРТНА СТАЯ С ИЗГЛЕД МОРЕ – тези стаи са с изглед към морето, но гледката може да бъде панорамна или частична

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Часове за настаняване и напускане, късно освобождаване**

При пристигане в хотела туристите са длъжни да представят на рецепцията ваучера си за хотелско настаняване. Администрацията на хотела е задължена да предостави стая от резервираната категория, която отговаря на декларираните характеристики. Предоставянето на стаи от резервираните категории е отговорност на ръководството на хотела. Възможността за предоставяне на стая, отговаряща на изискванията на туриста, които не са включени в списъка с декларираните характеристики резервираната категория, като наличие на двойно или отделни легла, разположение на конкретни етажи, и/или на определено разстояние от морето, ресторанта или асансьора, зависи от наличието на свободен капацитет на стаите в момента на пристигане на гостите в хотела. По време на високия туристически сезон осигуряването на повече от две съседни стаи може да бъде трудно поради пълната заетост на стаите.

Желанията на туристите за осигуряване на съседни стаи, посочени в забележките към резервацията, се предават на хотелите, но не са гаранция за тяхното осигуряване.



В случай, че туристите имат оплаквания по отношение на качеството на настаняването или хотелските услуги, се препоръчва да се обърнат към гида на хотела.

Настаняването се извършва след 15:00ч. Предоставянето на стаи преди посочения час зависи от управата на хотела и зависи от наличността на свободен капацитет в стаите. За да сте сигурни, че стаята ще бъде осигурена преди 15:00 часа, туристите трябва предварително да резервират допълнителен ден престой в хотела.

Освобождаването се извършва преди 12:00 ч. В случай, че гостите върнат ключовете със закъснение, управата на хотела може да начисли неустойка в размер на цената на услугата „Късно освобождаване“.

Възможността за късно освобождаване на стаите и цената на такава услуга можете да проверите на рецепцията на хотела в навечерието на заминаването. При наличието на свободни стаи и потвърждение от хотела за предоставяне на тази услуга, може да се заплати късно напускане до 18:00. Хотелите не гарантират същата стая, в която гостите са били отседнали, тъй като въпросната стая вече може да бъде разпределена за настаняване на нови гости. В такъв случай хотелът предоставя друга стая. Единственият начин да си осигурите късно освобождаване е като се свържете предварително с туроператора с последваща резервация и доплащане на допълнителен ден престой.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Предсрочно прекратяване на престоя по инициатива на хотела**

По време на престоя си в хотела туристите са длъжни да спазват общоприетите правила за поведение, да не безпокоят другите гости, да не увреждат чужда собственост и да се отнасят уважително към гостите и персонала на хотела.

В случай, че администрацията на хотела получи многократни оплаквания за лошо поведение на конкретен гост и ако не бъдат предприети мерки от негова страна, може да бъде отказано сервиране на алкохолни напитки (ако неговото или нейното лошо поведение и нарушение на общоприетите норми на поведението е резултат от прекомерна консумация на алкохол), или може да бъде прекратен престоя на клиента. В такъв случай управата на хотела изпраща на DMC, който представлява законните интереси на туристите в страната на престоя им, официално съобщение, подписано от генералния директор, с подробно описание на обстоятелствата, при които е взето решение за ограничаване на сервиране на алкохолни напитки или прекратяване на престоя преждевременно. Уведомлението трябва да бъде подкрепено с доказателства за нарушение от туриста на правилата за престой в хотела, включително следното: писмени обосновани оплаквания на други гости и/или видеозапис на неприемливото или агресивно поведение на туриста, поради което е нарушен общественият ред, и възникнал риск от причиняване на увреждане на здравето на съответния турист, други туристи, тяхното имущество, персонала на хотела или собствеността на хотела.

След получаване на официално съобщение от управата на хотела с прилагане на горепосочените доказателства, служителите на DMC се свързват с туриста и управата на хотела и предприемат всички необходими стъпки за мирно разрешаване на конфликта.

Горепосочената процедура не се прилага при наличие на агресивни действия на туриста, които са наложили намеса на полиция за предотвратяване или установяване на увреждане на здравето на други гости или персонала на хотела, на имуществото на други гости или на имуществото на хотела. В такъв случай не са необходими писмени оплаквания или видеозапис; копие от

полицейския протокол при пристигането в хотела ще служи като достатъчно доказателство. Независимо от причината за предсрочно прекратяване на престоя, DMC оказва съдействие при намирането и резервирането на алтернативен хотел. В случай на предсрочно прекратяване на престоя по вина на туриста, управата на хотела задържа цялата цена за настаняването, която е била заплатена по време на резервацията, без оглед на броя нощувки, които туристът действително е имал в хотела. Всички разходи, свързани със заплащането на нощувката в алтернативния обект и организирането на трансфер до такъв обект са за сметка на туриста. Нито DMC, нито туроператорът носят материална отговорност за действията или бездействията на туриста.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Опции за изхранване**

При резервация на хотел туристите могат да избират между опциите за хранене, които се предлагат от избрания хотел:

NB – Полупансион (закуска и вечеря);

FB – пълен пансион (закуска, обяд и вечеря);

AI – All Inclusive;

UAI – Ultra All Inclusive (безалкохолни напитки и закуски се предлагат 24/7, освен ако не е предвидено друго в концепцията на хотела).

Особеност на опциите за хранене All Inclusive и Ultra All Inclusive в тунизийските хотели е наличието само на местни алкохолни напитки. Вносни алкохолни напитки се сервират срещу допълнително заплащане.

Правилата за предоставяне на туристи с чиста питейна вода се определят от концепцията на хотела. В тунизийските хотели има 5 основни подхода за осигуряване на питейна вода:

- неограничено предоставяне на бутилирана вода. Туристите могат да се снабдят с произволно количество бутилирана вода в баровете и ресторантите на хотела в рамките на работното им време;
- ограничено предлагане на бутилирана вода. При пристигане на туристите се предоставя определен брой карти за вода за целия период на престоя. Туристите могат да използват билетите за получаване на вода, тъй като се чувстват комфортно в баровете и ресторантите на хотела в работното си време;
- ежедневно предоставяне на определено количество бутилирана вода за стая, независимо от броя на гостите;
- предоставяне на вода в диспенсъри, разположени на територията на хотела и на разположение на туристите денонощно. Водата може да се налива в пластмасови чаши за еднократна употреба; забранява се наливането на вода в собствени съдове.
- предоставяне на вода в диспенсери за вода, разположени в ресторантите и баровете на хотела и достъпни за туристите в рамките на работното време на тези заведения за хранене. Водата може да се налива в чаши за еднократна употреба; забранява се наливането на вода в собствени съдове.

Работното време на ресторантите и баровете, тяхното меню, както и асортиментът от храни и напитки се определят по преценка на управата на хотела. Хотелите могат да променят обхвата на

предлаганите услуги и условията за тяхното предоставяне преди началото на нов сезон или дори по време на текущия сезон, ако тези промени не засягат основните условия на престоя на туристите.

Обръщаме внимание на туристите, че през слабия сезон асортиментът от храни и напитки в хотелите може да бъде по-малко разнообразен, което се отразява в цената на настаняването, включена в туристическия продукт.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Изхранване при късно настаняване**

Хотелите не поемат отговорност за полетните програми на туроператорите, включително графика, закъсненията, отлаганията и т.н. Това правило важи както за деня на пристигане, така и за деня на заминаване. Настаняването в хотелска стая и изхранването по избраната програма за хранене са възможни за туристите от 15:00ч. от първия платен ден. В деня на заминаването всички услуги стават недостъпни в 12:00 ч. (на обяд), освен ако не е предвидено друго в концепцията на хотела.

В случай, че настаняването се извършва след работното време на основния ресторант на хотела, индивидуално хранене не се предоставя. При многобройни късни настаняване (но не през нощта), хотелите могат да удължат работното време на основните си ресторанти за такива гости или да предложат леки закуски на лоби бара или в стаите. Това е право на хотелите, а не тяхно задължение. Такава услуга се предлага само за групово настаняване, т.е. когато пристигат големи групи гости. Липсата на такава услуга не може да се счита за основание за подаване на рекламация.

Хотелите с опции за хранене UAI сервират нощни ястия в снек-баровете си.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Липса на breakfast и lunch box в хотели в Тунис**

Тунис е страна с горещ климат и висок процент при разваляне на храните. За да се намали рискът от хранително отравяне сред туристите, санитарните и хигиенни правила на Република Тунис забраняват на хотелите да предоставят на гостите lunch box.

В повечето тунизийски хотели закуската се сервира от 6:00 сутринта. Туристите, които отиват на екскурзия или заминават за летището след 6:00 сутринта, със сигурност ще закусят в хотела. Ако летищен трансфер или екскурзия предполага напускане на хотела между 5:00 ч. сутринта и 6:00 ч. сутринта, DMC отправя заявка към управата на хотела за предоставяне на ранна закуска за такива туристи. Препоръчително е гостите да се свържат с представителя на хотела в навечерието на ранното заминаване и да проверят възможността за ранна закуска. Искането на DMC за предоставяне на ранна закуска може да бъде прието или отхвърлено по преценка на ръководството на хотела. Ранна закуска се предлага от хотелите само в континентален формат: топли напитки, сладкиши, колбаси. При отпътуване за екскурзия или тръгване за летището преди 05:00 ч. ранна закуска за туристите не се предоставя.

Липсата на услугите „ранна закуска“ или „lunch box обяд“ не може да се счита за основание за подаване на рекламация.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Допълнителни хотелски услуги**

При пристигане в хотела туристите се запознават със списъка с безплатни и допълнителни услуги. Допълнителните услуги се заплащат в навечерието на напускане на хотела, преди пристигането на трансфера.

В СПА центровете и центровете за таласотерапия, разположени в хотелите в Тунис, всички услуги се предоставят само при пълно предварително плащане.

Ако основната конфигурация на стаята включва минибар, съдържанието му се предлага срещу допълнително заплащане, освен ако не е предвидено друго в правилата на хотела.

В повечето тунизийски хотели Wi-Fi е безплатен във фойето и в други обществени зони. Качеството на сигнала може да намалее, ако множество потребители присъстват едновременно в една и съща зона. Скоростта на интернет връзката не е гарантирана и зависи от възможностите на доставчиците в населеното място, където се намира хотелът. В някои хотели на туристите се предлага по-добра Wi-Fi връзка срещу допълнително заплащане. Хотелите от висок клас инвестират повече ресурси в осигуряването на стабилна интернет връзка, отколкото местата за настаняване от среден и нисък клас.

Администрацията на средството за настаняване има право да изиска от госта плащане на глоба за увреждане, кражба или загуба на имущество на хотела (ключ от стая, кърпи, халати, съдове и т.н.). Размерът на глобата се изчислява по тарифата на хотела.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Санитарно-хигиенни условия. Борба с насекоми**

През април и май Тунис изпитва повишено присъствие на калинки. Този природен феномен се свързва с размножителния им период.

През първите два летни месеца броят на палмовите бръмбари в Тунис нараства. Този период понякога се нарича „сезон на хлебарки“. За да предотвратят появата на бръмбари през юни и юли, отговорните хотелиери ежеседмично третират помещенията на своите хотели със специални химически препарати. Появата на палмови бръмбари на територията на хотела обаче не говори за лоши санитарни условия в обекта за настаняване. Този природен феномен е неизменна част от фауната в топлиите страни.

С настъпването на есента Тунис се справя с увеличен брой мухи. През септември и октомври всички заведения за хранене в хотелите се третират със спрейове против насекоми между храненията.

За превантивни цели всички сгради на хотела се третират редовно със специални репеленти против насекоми. През сезоните на висока активност на някои видове насекоми се извършва допълнително третиране. Честотата и интензивността на допълнителната обработка на хотелските сгради и помещения се определят не само от предварително планиран график, но и от реалната ситуация в хотела. Хотелите извършват редовни дезинсекции с участието на специалисти, които третират откритите площи със студен дим и пръскат химически разтвори, безопасни за хората.

Въпреки всички тези мерки остава възможна появата на насекоми в хотелските стаи, особено в стаите, които се намират на долните етажи на хотелите с големи зелени площи по периметъра. Освен това една от причините за появата на насекоми в хотелските стаи е пренебрегването от гостите на хотелското правило, според което е забранено внасянето на храна в стаите. По-специално, в горещ климат плодовете, оставени в стая или в кофа за отпадъци, могат да привлекат

мравки, мухи или палмови бръмбари. Хотелите оборудват своите помещения и коридори на жилищни сгради с предупредителни табели за забрана за съхраняване на храна в хотелските стаи.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Природни особености на тунизийското крайбрежие. Медузи.**

От средата на юли до средата на август в морето могат да се намерят медузи. Местата на тяхното събиране зависят от посоката на подводните течения, така че има по-малко такива същества в Набул и Хамамет, но повече в Сус, Монастир и Махдия. Медузите са планктон, който се движи само по посока на течението. Медузите, донесени от течения в зоните за плуване, просто остават във водата и не вредят на хората.

Най-често срещаната медуза в средиземноморските води е *Aurelia aurita*. Тя е напълно прозрачна и може да бъде в различни нюанси от бяло до бледо синьо (по-рядко - розово). Усещането от изгаряне от медуза може да се сравни с това от коприва. Ако човек няма особени алергии, той или тя ще почувства леко дразнене в областта на изгарянето, което може да се облекчи чрез обилно изплакване с вода.

Друга често срещана медуза в Средиземно море е *Rhizostoma pulmo*. Тя е с предимно бял цвят и има особен ръб по дължината на чадъра, който обикновено е лилав или тъмносин. Изгарянията на тези медузи не са животозастрашаващи, но при индивидуална непоносимост понякога причиняват язви и обширни възпаления. Ако това се случи, препоръчително е да се консултирате с лекар.

Други видове медузи са много по-рядко срещани и като правило се срещат само в райони, отдалечени от бреговата линия.

Невъзможно е да се намери място в Световния океан, където няма да има медузи. Тези същества играят важна роля в глобалната екосистема. По-специално, африканското крайбрежие на Средиземно море почти не е населено с медузи, тъй като температурата на водата там е твърде висока. Например в Гърция, където морето е по-хладно, освен гореизброените видове има и медузи, чиито ужилвания имат много по-неприятни последици.

Най-добрият начин да се предпазите от ужилване от медуза е превенцията. В периодите, когато медузите се появяват близо до тунизийското крайбрежие, туристите лесно могат да намерят в аптеките крем, наречен *Médusyl*. Има двоен ефект: защита срещу ужилвания от медузи (кремът остава активен 80 минути след нанасяне) и срещу слънчеви изгаряния (предлагат се две версии: SPF15 и SPF30). Кремът не може да бъде 100% гаранция срещу изгаряния от медуза, но болезнените усещания и зачервяване са много по-леки, ако използвате *Médusyl*.

Превенцията е особено актуална при малки деца, които обикновено имат нисък праг на болка и изпитват дискомфорт дори при минимално излагане.

## **2. Настаняване в хотел**

### **▪ Природни особености на тунизийското крайбрежие. Водорасли.**

Водораслите по тунизийските плажове са сезонен природен феномен, който обикновено се среща през пролетта и есента. Поради особеностите на бреговата линия водораслите се събират предимно на плажовете, разположени в близост до морските пристанища (например Порт Ел Кантауи в Сус и Ясмин Хамамет в Хамамет).

Наличието на морски водорасли на плажовете не означава, че плажът е замърсен или не се поддържа правилно от управата на хотела. Водораслите са уникален природен феномен,

характерен за този регион и показател за добра екология в Тунис. Малки кръгли и овални топчета, които туристите могат да намерят сред морските водорасли, са растителни косми, които се преплитат от движението на водата. Понякога туристите ги бъркат с камилски фекалии, но това често е погрешно схващане.

Тунизийските плажове са защитени от специална агенция, която отговаря за защитата и развитието на бреговата линия (L'APAL – Agence de Protection et de l'Aménagement du Littoral). APAL не позволява на хотелите да премахват водорасли от плажовете. Хотелите стриктно спазват разпоредбите на APAL, тъй като нарушаването им води до високи глоби. На хотелите е разрешено да почистват водораслите настрани, за да създадат зони без водорасли за удобен достъп до водата или леко да покрият водораслите с пясък. Хотелите обаче нямат право да премахват напълно водораслите от плажовете. В крайна сметка те биват отнесени в морето по естествен начин.

Ето защо е важно да се прави разлика между естественото присъствие на морски водорасли по плажовете и неправилната поддръжка на плажа. Хотелите несъмнено трябва да изпълняват задълженията си, свързани с поддържането на плажовете по подходящ начин, като премахват цигари, стъклени парчета, пластмаса, остатъци от храна и други отпадъци. Но наличието на морски водорасли на плажа не може да означава неправилна поддръжка на плажа и не може да се счита за основание за подаване на жалба.

### **3. Безопасност в хотелите**

#### **▪ Съхранение на вещи в сейфове**

Предлагаме на туристите да съхраняват своите документи, пари, бижута и други ценни вещи в сейфове, разположени в стаите или на рецепция. В някои хотели използването на сейфове може да бъде предложено срещу допълнително заплащане. В хотели, където сейфовете могат да се използват безплатно, от туристите може да се изисква да оставят паричен депозит за ключа за сейфа. Депозитът се връща при напускане на хотела.

Мениджмънтът на хотела не носи отговорност за парите и ценностите на туристите, оставени без надзор извън сейфа.

### **3. Безопасност в хотелите**

#### **▪ Действия при изгубени вещи**

В случай на откриване на загуба на ценни вещи, на туристите се препоръчва да се свържат с гида на хотела или да се обадят на горещата линия: +216 25 99 44 77 (Mobile, Viber, WhatsApp, Telegram) за бърза реакция.

Представителя в хотела и други служители на DMC оказват необходимото съдействие при комуникацията на туристите с управата на хотела, а също така могат да придружат туристите при посещение на полицейски офис или да помогнат при превода и попълването на документи. Служителите на DMC обаче не могат да предоставят консултации, свързани с правни аспекти, нито да представляват туристите в съда. В такива случаи туристите са длъжни да ползват правни услуги, предоставени от специализирани лица.

След подаване на декларация за загуба на ценни вещи в полицията в страна на временен престой, туристите имат право да информират консулството на своята страна. Помощта или консултациите на персонала в консулството могат да бъдат полезни на туристите за по-нататъшно взаимодействие с местните правоприлагащи органи.

Туристите съхраняват копие от декларацията си в полицията, докато изгубените вещи бъдат намерени или докато управата на хотела или застрахователната компания не решат проблема, свързан с изплащането на обезщетение или докато не бъде получен мотивиран отказ за изплащане на обезщетение от управата на хотела или застрахователната компания.

В Тунис е разпространена практиката на доброволно застраховане от хотелите на тяхната гражданска отговорност, свързана с обезщетяване на щети върху имущество, живот и здраве на гостите и посетителите. Основно такова застраховане се извършва от хотели от по-висок ценови клас, но някои икономични места за настаняване също решават да сключат застраховка, за да гарантират защитата на интересите на гостите в случай на причиняване на вреда върху тяхното имущество.

Обемът на застрахованата отговорност зависи от застрахователната компания и опциите, избрани от хотела при сключване на застрахователния договор. В случай че хотелът има застраховка за гражданска отговорност пред трети лица, обект на застраховане са имуществените интереси на хотела, свързани със задължението да обезщети щети върху имущество, живот и здраве на трети лица, включително гости и посетители на хотела. Този вид застраховка позволява на хотелите да прехвърлят върху застрахователната компания тежестта на всички разходи, свързани с отговорността им към трети лица и гости.

Моля, имайте предвид, че само изявлението на туриста в полицията може да послужи като основание за извършване на разследване. Ако туристът реши да не се обръща към полицията, хотелът може да проведе вътрешно разследване по свое усмотрение. Въпреки това, при липса на изявление на туриста пред полицията, хотелът няма да може да подаде искане за обезщетение за щети до застрахователната компания и следователно няма да може да изплати обезщетение на туриста.

### **3. Безопасност в хотелите**

#### **▪ Алгоритъм на действия в случай на загуба на паспорт**

В случай на загуба на паспорт по време на престоя, туристът трябва да информира хотелския гид, както и да се запознае с официалния уебсайт на посолството на своята държава в Тунизийската република. На сайта има информация за адреса на консулския отдел на посолството и списък с документи, необходими за получаване на временен документ за пътуване, който удостоверява самоличността на туриста при обратния полет.

Служителите на DMC имат значителен опит в подкрепата на граждани от много страни в подобни ситуации и могат да предоставят изчерпателна консултация относно особеностите на процедурата за преиздаване на документи в консулството. Представител на DMC може да придружи туриста при посещение в полицията за подаване на декларация. DMC оказва съдействие на туристите при организиране на трансфер за посещение на полицията и/или консулството. Всички разходи, свързани с преиздаване на документи и посещения в полицията и консулството са за сметка на туриста. Нито DMC, нито туроператорът носят материална отговорност за действията или бездействията на туристите или трети лица.

С цел избягване на загубата на паспорта и свързаните с това загуба на време, разходи и негативни емоции, след настаняване в хотела туристите настоятелно се препоръчва да съхраняват документите си в сейф. При необходимост от удостоверяване на самоличността извън хотела,

включително по време на екскурзии, е достатъчно туристът да носи със себе си копие на паспорта за представяне при поискване.

### **3. Безопасност в хотелите**

#### **▪ Видеонаблюдение в хотелите**

Видеонаблюдението в хотелите служи за осигуряване сигурността на хората, предотвратяване на инциденти, защита на имуществото в хотелските сгради.

Оборудването за видеонаблюдение е задължително само на входно-изходните зони и в близост до рецепцията. Монтирането на камери за видеонаблюдение в останалите зони е по преценка на управата на хотела.

Съгласно действащите разпоредби, видеозаписите от камерите за видеонаблюдение могат да се гледат от ограничен кръг лица: администрация на хотела и полицейски служители. ДМС може да поиска разрешение за преглед на видеозаписите, но приемането или отхвърлянето му е по преценка на горепосочените лица. Гостите на хотела могат да получат достъп до видеозаписите само с решение на съда.

Трябва да се отбележи, че камерите за видеонаблюдение не предоставят пълен триизмерен изглед и имат слепи зони. Следователно, дори и да има видеокамери на мястото, от което се интересуват туристите, това не може да гарантира, че тези камери са заснели необходимите събития.

### **4. Важна информация за туристи, които пътуват с деца**

Цените за настаняване на деца в хотелите зависят от възрастовата им група. Възрастовият диапазон може да варира в различните хотели, но по правило съществуват следните групи: деца от 0 до 2 години, от 2 до 6 години и от 6 до 12 години. Цената за настаняване на деца над 14 години е по тарифите за настаняване на възрастни във всички хотели.

При определяне на цените на екскурзионните услуги се прилагат две възрастови групи на децата: от 0 до 2 години и от 2 до 12 години. Цената на екскурзията за деца над 12 години е равна на цената на екскурзионната услуга за възрастни.

В някои хотели в Тунис има задължителна възрастова граница за гостите: хотели само за възрастни (18+), хотели за възрастни и тийнейджъри над 16 години (16+), хотели за възрастни и тийнейджъри над 14 години (14+ ). Не се допускат резервации и настаняване на семейства с деца, чиято възраст е под възрастовата граница, посочена в концепцията на хотела. В случай, че по време на настаняването на туристите бъде открита неточна информация за рождената дата на детето, хотелът ще откаже настаняване.

Тунизийските закони забраняват продажбата на алкохолни напитки на лица под 18-годишна възраст. Ето защо в местата за настаняване и общественото хранене алкохолни напитки се сервират само на лица на възраст над 18 години. Освен това, за да се съобразят с гореспоменатия регламент, местата за настаняване приемат правила, които определят възрастови ограничения за използване на определени места в такива съоръжения. Например в хотелите гости под 18-годишна възраст нямат право да посещават закрити нощни дискотеки и нощни клубове поради наличието на барове, които сервират алкохолни напитки. Тази забрана не важи за дискотеки, организирани от анимационни екипи след вечерни анимационни представления в амфитеатри или в други специални хотелски зони.



Освен това в хотелите има възрастови ограничения за посещение на СПА центрове и центрове за таласотерапия. Минималната възраст на посетителите се определя от ръководството на хотела и в повечето случаи е 16 години (в някои случаи – 14 години). От съображения за сигурност се прилагат възрастови ограничения.

Отговорността за безопасността на децата по време на престоя (включително присъствието им в близост до басейни, на водни пързалки, край морето, на плажове, в увеселителни заведения, в асансьори и по време на трансфери и екскурзии) се носи от техните родители, настойници или придружаващи лица. От съображения за безопасност на децата не е позволено да се движат около автомобила по време на шофиране. При престой на непълнолетно лице във вода (море, басейни, аквапаркове) лицата, които го придружават, са длъжни да осигурят безопасността им и да не допускат консумацията на вода, която не е предназначена за пиене. При къпане децата в предучилищна и начална училищна възраст трябва да носят специални плувни жилетки или ленти. Преди да използва водни пързалки и забавления, възрастният, който придружава непълнолетното дете, трябва да проучи правилата за безопасност и да се увери, че възрастта на детето отговаря на възрастовата граница за съответната водна пързалка или забавление.

По време на цялия престой родителите трябва да проявяват разумна грижа и да не изпускат децата си от поглед, за да предотвратят травми и/или повреда на чуждо имущество.

## **5. Екскурзоводско обслужване**

### **▪ Общи правила**

На информационни срещи гидовете на хотела предлагат информация за екскурзиите, които могат да бъдат заявени от туристите по време на престоя им. Списъкът на екскурзиите с посочване на тяхната продължителност и цена е наличен в листовка, която се раздава на туристите на летището при пристигане.

На туристите не се препоръчва да купуват екскурзии или други услуги от трети страни. DMC не се ангажира с искове за обезщетения за неправилна организация или отмяна на екскурзии, освен ако те не са закупени чрез гидове на хотела.

Преди да заминат за екскурзия, на туристите се препоръчва да проверят датата и името на екскурзията, посочени във ваучера. Уचितво молим туристите да се отнасят с уважение към другите членове на екскурзията на групата и да се явят навреме за качване в автобуса (както в началото на екскурзията, така и на междинните спирки по време на екскурзията). В случай, че туристите закъснеят с повече от 15 минути, доставчикът може да напусне хотела или сборния пункт без закъснелите туристи и без последваща компенсация на цената на екскурзията или на трансфера до хотела.

По време на екскурзия туристите се съветват да не оставят пари и ценности в екскурзионния автобус без надзор. Туристите трябва да бъдат внимателни, когато са в многолюдни места и да не държат големи суми пари или ценни вещи в джобове, където могат да бъдат лесно достъпни за трети лица. В началото на екскурзионната програма водачите информират туристите за правилата за поведение в автобуса (например забрана за движение около превозното средство по време на шофиране или оставяне на отпадъци в автобуса). Туристите трябва да се придържат към тези правила.

Ако туристът се почувства зле по време на екскурзия, той трябва да уведоми водача, който ще реши дали туристът може да продължи екскурзията. Ако е необходимо, екскурзоводът може да

помогне при организирането на трансфер или да извика такси, за да придружи туриста от мястото на екскурзията до медицинския център или до хотела. Разходите за трансфер до медицински център или до хотела са за сметка на туриста.

#### **5. Екскурзоводско обслужване**

- **Правила за анулиране на екскурзии, закупени в Тунис, и условия за възстановяване на средства**

В случай на анулиране на екскурзия, закупена чрез представител на DMC, сумата за възстановяване зависи от броя на часовете до началото на екскурзията: 48 или повече часа предизвестие – 100% връщане, 24-48 часа предизвестие – 50% връщане; Предизвестие от 0 до 24 часа – не се възстановяват средства.

Ако туристите нямат възможност да се възползват от екскурзията на резервираната дата, за да се избегне прилагането на общите правила за връщане с удържане на част от цената, те могат да бъдат поканени да посетят подобна програма в друг ден или да посетят друга програма по избор на туристите. Възможността за преизчисляване на цената на екскурзията или необходимостта от доплащане във всеки случай се определя индивидуално и зависи от размера на разходите, действително направени от организатора на екскурзията за първоначално планираната дата.

Общата политика за възстановяване на средства за екскурзия не се прилага, ако туристът разполага с документ, който доказва обръщането му към застрахователната компания и медицинско свидетелство, съдържащо информация за противопоказания за посещение на екскурзията. В този случай цената на екскурзията се възстановява само на лицето, на чието име е издадено медицинското свидетелство. Ако на екскурзията е трябвало да отиде дете и придружител и ако единият от тях има медицинско свидетелство, съдържащо информация за противопоказание за посещение на екскурзията, цената на екскурзията се възстановява както за детето, така и за придружителя-възрастен. Сумата за възстановяване във всеки от горепосочените случаи се определя индивидуално.

След получаване на възстановената сума, туристите връщат екскурзионния ваучер на гида на хотела и подписват документ, който доказва получаването и липсата на рекламации.

#### **5. Екскурзоводско обслужване**

- **Правила за анулиране на екскурзии, закупени преди пристигането в Тунис, и условия за възстановяване на парични средства**

При резервиране на пътуване до Тунис туристите имат възможност да закупят екскурзии предварително, преди началото на тура. Програмите, цените и разписанията на екскурзиите, публикувани на уебсайта на туроператора, се предоставят от приемащата страна и са валидни за целия период на годишната чартърна програма.

Приемащата страна си запазва правото да прави промени в разписанията на екскурзиите поради обективни обстоятелства: неблагоприятни метеорологични условия, държавни и/или религиозни празници, сезонни особености, недостатъчен брой участници в екскурзията и други фактори.

В случай че организирането на предварително закупена екскурзия преди пристигането в Тунис не е възможно, тя може да бъде анулирана с предложение за промяна на програмата, прехвърляне за друга дата или пълно възстановяване на платената сума.

При замяна на предварително закупена екскурзия с програма с по-висока цена туристът заплаща разликата на място на представителя на приемащата компания.

При замяна на екскурзия с по-ниска цена след приключване на пътуването туристът трябва да

подаде заявление за възстановяване на разликата в агенцията, където е закупен турът, или при туроператора.

Прехвърлянето на предплатена екскурзия за друга дата в рамките на престоя на туриста в Тунис се извършва само след предварително съгласуване с представителя на приемащата страна, при наличие на такава програма в разписанието и свободни места.

Пълно възстановяване на платената сума за екскурзия, предварително закупена преди пристигането в Тунис, която не се е състояла не по вина на туриста, се извършва след подаване на съответното заявление в агенцията, където е закупен турът, или при туроператора след приключване на пътуването.

При анулиране на предварително закупена екскурзия преди пристигането в Тунис, правилата за изчисляване на сумата за възстановяване са аналогични на тези, които важат за екскурзиите, закупени от представител на приемащата компания в Тунис.

Размерът на възстановената сума зависи от броя на оставащите часове до началото на екскурзията: 48 или повече часа предизвестие – 100% връщане, 24-48 часа предизвестие – 50% връщане; Предизвестие от 0 до 24 часа – не се възстановяват средства.

Ако туристите нямат възможност да се възползват от екскурзията в резервираната дата, за да се избегне удържането на част от стойността, им може да бъде предложено участие в аналогична програма на друга дата или избор на друга екскурзия. Възможността за преизчисляване на цената или необходимостта от доплащане се определя индивидуално и зависи от разходите, направени от организатора на екскурзията към първоначално планираната дата.

Изключение от общите правила за възстановяване на сумата за екскурзии е наличието на документ, потвърждаващ, че туристът се е обърнал към застрахователната компания, както и медицинско удостоверение с противопоказание за участие в екскурзията. В този случай стойността на екскурзията се възстановява само за лицето, на чието име е издадено медицинското удостоверение.

Ако екскурзията е била резервирана за дете и един придружаващ възрастен, при наличие на медицинско удостоверение с противопоказание за един от тях, сумата се възстановява и за детето, и за придружаващия.

Размерът на възстановената сума във всички посочени случаи се определя индивидуално.

При потвърждение за пълно или частично възстановяване на платената сума за екскурзия, предварително закупена преди пристигането в Тунис, и анулирана по инициатива на туриста, изплащането се извършва след подаване на заявление в агенцията, където е закупен турът, или при туроператора след приключване на пътуването.

## **6.Правила за активиране на застрахователна полица**

Преди започване на пътуването се препоръчва на туристите да проучат правилата за застраховане на риска от медицински разходи и да изберат оптималната тарифа, която съответства на планирания тип почивка. В зависимост от застрахователната компания или тарифата на застраховката може да включва или да не включва покритие на застрахователни събития, настъпили в състояние на алкохолно или наркотично опиянение или по време на активен спорт. Освен това, различните застрахователни компании могат да предлагат различни застрахователни покрития и различни суми за приспадане.

Информацията за начините за активиране на медицинската застраховка се предоставя на туристите по време на трансфера от летището до хотела, както и на информационна среща с гида на хотела.

Не се препоръчва на туристите да търсят медицинска помощ от лекари, които работят в хотели или са поканени по инициатива на хотела. Всички услуги, предлагани от такива лекари, се предоставят само срещу заплащане и не се покриват от застрахователни полици. При търсене на медицинска помощ от лекари в хотела туристите трябва да имат предвид, че това е една от допълнителните услуги, чието предоставяне представлява интерес за ръководството на хотела и съответните контрагенти. Всъщност има случаи, когато управата на хотела е възпрепятствала достъпа на лекари, поканени от застрахователната компания, до помещенията на хотела. Подобни действия представляват нарушение на правата на туристите. В такава ситуация туристите трябва да се свържат с гида на хотела за разрешаване на проблема с участието на DMC.

В случай на здравословни проблеми, туристът трябва да се свърже със застрахователната компания по имейл или на телефона, посочен в застрахователната полица. Ако туристът изпитва затруднения при контакт със застрахователната компания или ако държавата на туриста не му позволява това, туристът може да се свърже с гида на хотела, който ще му окаже необходимата помощ.

Служителите на DMC съдействат на туристите да се свържат със застрахователната компания, но не поемат отговорност за пълнотата и качеството на предоставените медицински услуги. Лечението на туристите се извършва от определено от застрахователната компания лечебно заведение. Цялата допълнителна комуникация, свързана с лечението, се осъществява директно между туриста и застрахователната компания.

В случай, че туристите, които са пристигнали на летището и очакват обратния полет, имат здравословни проблеми, те трябва да преценят състоянието си и да решат дали ще могат да посетят лекар при пристигането си в родината. При необходимост от спешна медицинска помощ, туристите могат да се свържат със застрахователната компания, за да получат лечението и да решат въпросите, свързани с осигуряването на настаняване за периода на лечението и обратния полет. В случай на леко заболяване, което не може да попречи на обратния полет, туристите могат да посетят медицинския кабинет на летището. Преди да получат медицински услуги на летището, туристите трябва да проучат цената им, тъй като тези суми се заплащат от самите туристи и няма да бъдат компенсирани от застрахователната компания.

## **7. Важна информация**

### **▪ Обмяна на валута и обратна обмяна на валута**

По-удобно е да обменяте долари или евро за тунизийски динари в хотелите. В Тунис обменният курс е почти еднакъв навсякъде. При обмен на валута трябва да вземете разписка, за да можете да обмените останалите динари обратно в долари или евро на летището преди обратния полет. Съгласно тунизийските закони на хотелите е забранено да извършват обратна обмяна на валута.

При напускане на Тунис служителите на митническия контрол могат да поискат проверка на парите в брой, които туристите съхраняват в тях. Ако в хода на изчислението се установи, че сумата надхвърля 5000 тунизийски динара, което е приблизително 1500 евро, и ако туристът няма лична декларация за въпросната сума, която е трябвало да бъде попълнена при влизане в Тунис, цялата сума валута ще подлежи на конфискация. Според тунизийските закони, освен конфискацията, на пътника може да бъде наложена глоба (до 500% от конфискуваната сума). Ако пътникът откаже да

плати глобата, той или тя може да бъде арестуван до плащането на глобата или депортиран със забрана за по-нататъшно влизане в Тунис.

Тъй като Тунис е силно зависим от туристическия сектор, в действителност служителите на митническия контрол обикновено се ограничават с конфискуване на излишната сума пари и не се налага глоба. Съществуващата практика обаче може да се промени по всяко време, така че е силно препоръчително да попълните декларация, ако внасяте големи суми пари в Тунис.

Пътниците, подложени на конфискация на средства, получават от митническите служители QR код за качване на документи, потвърждаващи произхода на парите на специален сайт в рамките на 30 дни. В отворените източници няма статистическа информация за връщането на средства от туристите. Настоящият опит на приемащата компания показва, че кликването върху връзката, към която води QR кодът, е възможно само на територията на Тунис и е невъзможно от която и да е друга държава. Следователно, въпреки официално обявения срок от 30 дни за потвърждаване на произхода на парите, пътниците имат само малко време между преминаването на митническата служба и излитането на полета им от Тунис. Освен това, при попълване на анкетата чрез предоставения линк се изисква посочването на личен мобилен номер, регистриран в Тунис. Поради силно ограниченото време и липсата на тунизийски телефонен номер у повечето пътници, потвърждаването на произхода на парите на практика става почти невъзможно.

Нито DMC, нито туроператорът могат да повлияят на разрешаването на подобни ситуации, тъй като това е въпрос на лична отговорност на туриста за спазването на тунизийските закони за обмен на валута. Държавните служители не водят преговори с трети страни, с изключение на тунизийските адвокати, наети от пътуващите да представляват техните интереси.

На туристите се препоръчва да проучат настоящите правила за внос и износ на валута, за да избегнат проблеми и притеснения, преди да заминат от Тунис.

## **7. Важна информация**

### **▪ Забрана за фотографиране и видеозапис**

По причини за националната сигурност в Тунис е забранено фотографирането на националния флаг, обекти с националния флаг (като административни сгради и полицейски участъци), служители на полицията, военни, други държавни служители и молещи се хора. Също така не се препоръчва посещаването на масови събития, протести, стачки или фотографирането на такива мероприятия, както и на инфраструктурни обекти (например мостове, сгради на летища).

Ако бъдат забелязани такива действия, служителите на правоохранителните органи в Тунис имат правото да поискат достъп до устройството, на което е направено снимането, за да изтрият съответните файлове или да конфискуват устройството без възможност за връщане. Допълнително, в двата случая туристът може да бъде подложен на административна отговорност. Ако действията на туриста бъдат разглеждани като престъпление, той може да бъде задържан. Приемащата страна ще осигури възможна помощ на туриста, но нито туроператорът, нито приемащата страна могат да влияят за бързото и благоприятно разрешение на такива ситуации, тъй като това е въпрос на лична отговорност за спазване на законодателството на Тунис. Правоохранителните органи не водят преговори с трети лица, освен ако това не е тунизийски адвокат, нает от туристите за защита на техните интереси или официален представител на посолството/консулството на страната на гражданство на туриста.

## **7. Важна информация**

### **▪ Интернет и мобилна услуга**

В момента в Тунис има три основни мобилни оператора: Tunisie Telecom, Ooredoo и Orange.

SIM карта на всеки от тунизийските мобилни оператори може да бъде закупена на летището и в пунктовете за продажба в градовете. Туристите могат да се свържат с гида на хотела, който ще предложи най-близкото място за закупуване на SIM карта. Преди да направите покупка, трябва да се има предвид, че туристите трябва да представят паспорт или негово фотокопие.

В краткосрочни пътувания до Тунис (с продължителност по-малка от 1 месец) се препоръчва изборът на специализирани тарифни планове за туристи, които изтичат след месец. Например, тарифният план Tourist SIM от Tunisie Telecom с 2 Гб интернет трафик за 30 дни струва 10 динара. За използване на мобилен телефон на територията на Тунис за повече от месец, устройството трябва да бъде регистрирано на сайта <http://sajalni.tn/verify-device>, в противен случай, то ще бъде автоматично блокирано.

## **7. Важна информация**

### **▪ Особенности при производството и продажбата на алкохолни напитки**

Особеност на опциите за хранене All Inclusive и Ultra All Inclusive в тунизийските хотели е наличието само на местни алкохолни напитки (освен ако не е предвидено друго в правилата на хотела). Произведените в Тунис алкохолни напитки са с добро качество; много марки получават висока оценка на международни изложения за вино година след година. В Тунис се произвеждат само сухи вина с алкохолно съдържание 11-13%; там не се срещат популярни полусладки или сладки сортове. Цената на тунизийските вина не е висока: например бутилка 0,75 л качествено вино в магазин струва от 30 до 60 тунизийски динара (~9-19 щатски долара).

В Тунис алкохолните напитки се търгуват само чрез специализирани магазини, които имат лиценз за алкохол и са доста многобройни не само в градовете. Асортиментът от алкохолни напитки зависи от мащаба на магазина; най-широката гама се предлага в магазините, разположени в столицата Тунис.

Вносните алкохолни напитки попадат в категорията на акцизните стоки с висока акцизна ставка и поради това цената им за крайните потребители е доста висока. Вносните алкохолни напитки могат да бъдат поръчани в ресторантите на хотелите (срещу допълнително заплащане) и ресторантите извън хотелите или закупени от магазини.

По време на свещения месец Рамазан алкохол в хотелите и в ресторантите и баровете извън хотелите, които имат съответен лиценз, се сервира на чужденци без ограничения. Въпреки това продажбата на алкохолни напитки в специализирани магазини е напълно забранена не само през месец Рамазан, но и в петък през цялата година.

## **7. Важна информация**

### **▪ Традиции и правила на поведение в Тунис**

В Тунис има много джамии и по-голямата част от жителите му са мюсюлмани. От чуждестранните посетители обаче не се изисква да спазват строг ислямски дрескод или да се придържат към правилата за пост по време на свещения месец Рамадан. Все пак туристите трябва да се въздържат от посещение на нетуристически зони и религиозни места с отворени дрехи, шорти и горнища.

Силно препоръчваме на туристите да се отнасят с уважение към местните жители, така и към другите туристи, да не правят снимки на хора без тяхно разрешение и да не посещават обществени места в нетрезво състояние.

Бакшишите като благодарност не са задължителни и се дават по преценка на туристите. Когато са в хотела, туристите могат да награждават камериерки, бармани, сервитьори или пиколо за добрата им работа. Размерът на бакшиша обикновено е два или повече динара, както гостът сметне за най-подходящ. Размерът на бакшиша, който се оставя в ресторант извън хотела, се определя от гостите. Според негласното правило трябва да бъде около 10% от сумата на сметката.

Когато са на обществени места, туристите трябва да бъдат внимателни и да не оставят лични вещи без надзор, за да избегнат кражби. При излизане от територията на хотела се препоръчва на туристите да носят снимка или копие на паспорта си, като оставят ценни вещи и документи в сейф в стаята.