

ТУНИС 2026. РЪКОВОДСТВО ЗА ТУРОПЕРАТОРИ, ТУРАГЕНТИ И ТУРИСТИ (актуализирано на 01.11.2025 г.)

Изключителните права за използване на текста на документа принадлежат на правноносителя, който е авторът – международната група компании Carthage Group. Използването на настоящия документ е допустимо само с препратка към тази страница.

СЪДЪРЖАНИЕ

Посрещане на туристи на летището и трансфер.....	3
Правила за влизане в Тунис	3
Забрана за внос и използване на определени видове техника	4
Организация на посрещането и трансфера.....	5
Алгоритъм на действия в случай, че багажът на туристите не е пристигнал	8
Алгоритъм на действия в случай, че багажът е бил повреден	8
Алгоритъм на действия в случай, че от багажната лента е взет чужд багаж	9
Настаняване в хотел.....	9
Особености при изчисляване на настаняването и предоставянето на хотелски услуги за някои категории туристи	9
Категории хотели.....	11
Данък върху настаняването.....	11
Период на задължително климатизиране.....	11
Сезонни особености на хотелите	12
Категории стаи и техните особености.....	12
Час на настаняване, освобождаване и удължаване на престоя (късен check-out) .	13
Процедура за предсрочно прекратяване на престоя на турист по инициатива на хотела	14
Концепции на хранене	15
Хранене при късно настаняване.....	16
Липса на lunch box (сух пакет за обяд) в хотелите в Тунис.....	17
Допълнителни услуги в хотела	17
Санитарно-хигиенни условия. Борба с насекомите.....	18
Природни особености на тунизийското крайбрежие. Медузи.....	19
Природни особености на тунизийското крайбрежие. Водорасли	19
Сигурност в хотела	20
Действия при загуба на вещи	20
План за действие при загуба на паспорт	21
Видеонаблюдение в хотела.....	22
Екскурзоводско обслужване	22
Общи правила	22
Правила за отмяна на екскурзии, закупени в Тунис, и условия за възстановяване на суми.....	23

Правила за отмяна на екскурзии, закупени преди пристигане в Тунис, и условия за възстановяване на суми	24
Важна информация.....	25
Обмяна на валута и обратна обмяна на валута	25
Забрана за фото- и видеозаснемане	27
Интернет и мобилни услуги	27
Особености при производството и продажбата на алкохолни напитки	28
Традиции и правила за поведение в Тунис	28
Важна информация за туристи, които пътуват с деца.....	29
Правила за активиране на застрахователната полица	30

Посрещане на туристи на летището и трансфер

Правила за влизане в Тунис

Преди резервиране на туристически пакет е необходимо да се запознаете с визовите правила и да проверите срока на валидност на паспортите за съответствие с изискванията на миграционното законодателство на страната, избрана за пътуване.

Съгласно разпореждане на властите на Тунис, считано от 31.12.2024 г., за преминаване на държавната граница пътуващите трябва да представят паспорт. По този начин беше отменено изключението за граждани на някои държави от Европейския съюз, действащо до 31.12.2024 г., което позволяваше влизане в Тунис въз основа на национална лична карта (ID карта).

За влизане в Тунис срокът на валидност на паспорта на чуждия гражданин трябва да бъде не по-малко от 6 месеца от датата на приключване на тура. При несъответствие на срока на валидност на паспорта на туристите с това изискване може да бъде отказано влизане в Тунис. Тъй като Тунис в значителна степен зависи от туристическата индустрия, на практика служителите на паспортния контрол на летището на пристигане могат да се ръководят от правило за по-кратък срок на валидност на паспорта на чужди граждани – не по-малко от 3 месеца от датата на приключване на тура. Въпреки това, установената практика може да се промени по всяко време, поради което се препоръчва да се спазва официално обявената норма от 6 месеца, както и предварително да се проверяват изискванията към документите на пътника, публикувани на сайта на авиопревозвача. В случай че служителите на авиокомпанията установят несъответствие на срока на валидност на паспорта с изискванията на страната на дестинация, на пътника може да бъде отказано качване на полета със задържане стойността на самолетния билет.

Към датата на съставяне на настоящото Ръководство (01.11.2025 г.) са в сила следните правила за преминаване на държавната граница на Тунис:

Гражданите на Русия, Беларус, Казахстан, Молдова, Сърбия и Турция имат право на безвизово влизане за срок до 90 дни.

Гражданите на Азербайджан, Грузия, Киргизстан, Таджикистан, Туркменистан, Украйна и Узбекистан не се нуждаят от виза при краткосрочно влизане за срок на организирано туристическо пътуване с продължителност не повече от 30 дни и включващо директен полет по маршрут „Round trip“ („отиване-връщане“). Влизането е еднократно; ако туристите планират по време на почивката да напускат Тунис и да пътуват до други държави, е необходимо издаване на виза. За влизане в Тунис извън рамките на организирано туристическо пътуване или за по-дълъг престой се прилагат други визови правила.

Влизането в Тунис на граждани на държави, които не са посочени в горепосочените списъци, се осъществява при наличие на виза, получена в посолствата или консулските учреждения на Република Тунис.

Правилата за влизане могат да бъдат променяни без предварително уведомление. Актуалните визови изисквания, валидни за периода на планираното пътуване, следва да се уточняват допълнително на мястото на закупуване на тура, чрез официалните информационни ресурси на страната на дестинация, както и в посолството или консулството на съответната държава.

Препоръчва се допълнително да се проверяват изискванията към документите на пътниците, публикувани на сайта на авиокомпанията-превозвач, тъй като именно авиокомпанията извършва първоначалната проверка на документите на туриста и взема решение за допускането му до полета. Някои авиокомпании изискват представяне на допълнителни документи, които не са предвидени във визовите правила на страната на дестинация. В случай на съмнение относно пълнотата на пакета документи се препоръчва предварително да се отправи допълнително запитване към авиокомпанията.

От 2022 г. необходимостта от попълване на миграционна карта при пристигане в Тунис е отменена.

При влизане на територията на Тунис на задължително деклариране подлежат суми, еквивалентни на 20 хиляди тунизийски динара и повече (курсът на валутата за конкретната дата следва да се проверява 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 срок от три месеца от датата на влизане на пътника-нерезидент в Тунис и може да бъде използвана само за едно пътуване. Декларацията за внос на валута е персонална и не подлежи на прехвърляне на други лица.

Декларирането на валута при влизане в Тунис ще помогне на туристите да избегнат проблеми при митническия контрол при обратното отпътуване. При наличие у чуждестранни граждани на голяма сума в брой, служителите на митническия контрол изискват доказателство, че тази сума е била внесена в страната по-рано, а не е получена в Тунис по незаконен път. Ако при преброяване на наличната валута се установи, че сумата надвишава 5 хиляди тунизийски динара, което е приблизително 1 500 евро, и туристът не разполага с персонална декларация за съответната сума, оформена при влизане в Тунис, тогава сумата в брой, надвишаваща разрешените лимит, подлежи на конфискация. За повече подробности вижте раздел „**Обмяна на валута и обратна обмяна на валута**“.

Забрана за внос и използване на определени видове техника

Съгласно законодателството на Тунис е забранен вносът на квадрокоптери (дронове), бинокли и радиостанции тип walkie-talkie на територията на страната. Обръщаме вашето внимание, че за внос са забранени както цели устройства, така и устройства в разглобен вид.

При установяване на митнически контрол на техника, забранена за внос, тя ще бъде конфискувана. При изземване на техниката служителите на митническата служба съставят съответен акт и връчват негово копие на туриста. Туристът следва да съхранява копие на акта през цялото време на пътуването. Въз основа на този акт туристът може да получи обратно техниката при преминаване на митнически контрол преди излитане от Тунис.

Връщането на конфискуваното оборудване се извършва само на летището, на което е било извършено изземването, и само лично на туриста, на чието име е съставен актът. Връщането на конфискуваната техника на трети лица, както и връщането ѝ с цел осъществяване на полет от друго летище в страната, е забранено.

Ако туристът е успял да внесе нелегално забранена техника или да я закупи в Тунис, при установяване на използването на такава техника тя ще бъде конфискувана без право на възстановяване, като срещу туриста ще бъде образувано административно или наказателно производство. Използването на забранена техника може да бъде оценено от властите като опит за нарушаване на обществената и националната сигурност на Република Тунис. Нито туроператорът, нито DMC могат да повлияят на бързото и благоприятно разрешаване на подобни ситуации, тъй като това е въпрос на лична отговорност на туриста за спазване на законодателството на Тунис. Правоохранителните органи не водят преговори с трети лица, освен ако това не е тунизийски адвокат, нает от пътуващите за представляване на техните интереси, или официален представител на посолството/консулството на държавата на гражданството на туриста.

Организация на посрещането и трансфера

На изхода от зоната за пристигащи туристите се посрещат от представители на DMC на щанд с логото на DMC и туроператора.

Туристите трябва да покажат на представителите на DMC ваучерите си за настаняване в хотела. След проверка на ваучера от туроператора и при наличие на туриста в списъка за групов трансфер, му се съобщава номерът на автобуса, както и му се предоставят ваучер за настаняване и информационна брошура.

Туристите, резервирали индивидуален трансфер без придружител, се посрещат от шофьор на изхода от зоната за пристигащи. При резервация на услугата „индивидуален трансфер с придружител“ туристите първо се насочват към щанда на компанията, където представител проверява тяхната резервация и след това ги придружава до шофьора.

На всички туристи, пътуващи с групов трансфер, се препоръчва да останат в близост до автобуса и да изчакат, докато останалите пътници преминат паспортния и митническия контрол и получат багажа си.

При осъществяване на групов трансфер превозът се извършва по маршрута „летище – хотел“ със спирания в хотели, като броят им се определя според участниците в трансфера. Маршрутът на трансферния автобус се определя от DMC и зависи от разположението на хотелите спрямо летището. Продължителността на трансфера

зависи от множество фактори – от бързината на преминаване през летището до пътната обстановка.

Представителите на DMC изчакват всички участници в трансферната група. В случай че излизането на туристите се забави значително – например поради проблеми при паспортния контрол, пренасяне на забранени стоки или загуба на багаж – се препоръчва да уведомят DMC на горещата линия: +216 25 99 44 77 (Mobile, Viber, WhatsApp, Telegram). Напълно комплектованата група изчаква закъсняващите туристи не повече от 30 минути; след изтичане на този срок автобусът напуска летището. В такъв случай не се изплаща компенсация за трансфера или разходи за такси, а стойността на неизползваната услуга не се възстановява.

Обръщаме внимание на необходимостта от уважително отношение към останалите участници в превоза и спазване на общоприетите правила за поведение по време на групов трансфер. В случай че турист се яви в състояние на силно алкохолно опиянение или нарушава обществения ред, DMC има право да откаже превоз без компенсация на стойността на трансфера и/или разходите за алтернативен транспорт. При посрещането на летището на туристите се предоставя информационна брошура, съдържаща името и телефона на хотелския гид, както и датата и часа на информационната среща. Срещата се провежда в хотела в деня на пристигане или на следващия ден.

В изключителни случаи, за гости на хотели, разположени на значително разстояние от основната курортна зона (например Махдия или Зарзис на остров Джерба), основната информация може да бъде предоставена още на летището, с дистанционно съдействие от хотелския гид чрез телефон или месинджъри (Viber, WhatsApp, Telegram). Хотелските гидове оказват съдействие и отговарят оперативно на всички въпроси.

Настоятелно препоръчваме на туристите да посетят информационната среща. По време на нея те се запознават с хотелския гид и обменят контактни данни, което позволява своевременно предоставяне на важна информация (например час на трансфер или промени в програмата).

Телефонните номера на хотелските гидове и горещата линия на DMC са посочени в информационните брошури и са предназначени изключително за туристите. Хотелските гидове нямат правомощия да водят преговори с трети лица (туристически агенции, туроператори, роднини и др.). Всички официални запитвания следва да се изпращат по електронна поща.

Часът на трансфера от хотела към летището се публикува в папката или на информационното табло в лобито на хотела в деня преди отпътуване, в интервала от 18:00 до 20:00 часа. При затруднения туристите следва да се обърнат към хотелския гид.

Маршрутът на обратния трансфер също се определя от DMC и зависи от разположението на хотелите. Молим туристите да се явяват навреме.

В случай на отсъствие на туристите, служителите на DMC предприемат действия по издирването им. Въпреки това трансферът не може да изчаква повече от 15 минути, тъй като това може да доведе до закъснение за полета. При неявяване се попълва специален формуляр, удостоверява от представител на хотела.

Препоръчваме туристите да уведомяват предварително, ако няма да използват резервирания трансфер. Това предотвратява забавяния и неудобства за останалите участници.

Ако туристите са на мястото за събиране, но не открият трансфера, следва незабавно да се свържат с хотелския гид. Възможни са минимални закъснения поради пътната обстановка или забавяне в предходни хотели.

При слизане от автобуса туристите трябва да се уверят, че не са оставили лични вещи. DMC оказва съдействие при издирване на изгубени вещи, но не носи отговорност, ако те не бъдат намерени.

Алгоритъм на действия в случай, че багажът на туристите не е пристигнал

При установяване на липса на куфара си на лентата за получаване на багаж, туристите трябва да се обърнат към служителите на гишето „Lost & Found“, където ще им бъде предложено да попълнят акт за изгубен багаж – Property Irregularity Report (PIR). Актът се попълва от пътниците или от служителите на летището с печатни букви на английски език. Туристите трябва да получат копие от акта и да го съхраняват до момента на получаване на багажа или до подаване на претенция към авиокомпанията, ако багажът не бъде намерен.

В Тунис, независимо от града на пристигане или авиокомпанията, не съществува практика за доставка на намерен багаж до мястото на пребиваване на пътника. Когато багажът бъде намерен, служителите на летището или авиокомпанията ще се свържат с туристите и ще ги уведомят за необходимостта да се явят на летището за неговото получаване. Трети лица, включително, но не само служители на DMC, не са упълномощени да получават багажа вместо туристите. Пътникът, на чието име е регистриран багажът, трябва лично да се яви на летището. Туристите могат да отидат до летището самостоятелно или да се обърнат към хотелския гид с молба за съдействие при организиране на трансфер до или от летището. Разходите, свързани с такъв трансфер, се заплащат от туриста.

Ако багажът бъде намерен след приключване на пътуването или бъде признат за изгубен, на туристите се препоръчва да поддържат връзка с представители на авиокомпанията по въпросите, свързани с доставката на багажа или изплащането на компенсация за изгубен багаж.

Алгоритъм на действия в случай, че багажът е бил повреден

При установяване на повреди по багажа на летището, туристите трябва да се обърнат към служителите на летището и да съставят протокол за повреден багаж (PIR), както и да извършат снимки и видео на повредените елементи. Препоръчваме да се съхраняват всички документи (бордни карти, багажни етикети и касови бележки, актове). За възстановяване на щетите туристите трябва да се обърнат към

туроператора или директно към авиокомпанията, тъй като отговорността за багажа на туристите от момента на предаването му до момента на получаването му се носи от превозвача.

Ако повредата на багажа бъде установена по време на осъществяване на групов или индивидуален трансфер, необходимо е да се съобщи на гида и да се заснемат повредите. От страна на нашите представители ще бъде извършена проверка и ще бъдат предприети всички необходими мерки за установяване на отговорността за повредите, както и наличието на основания за обезщетение.

Настоятелно препоръчваме туристите да проверяват багажа си на всеки етап – при получаването му от лентата за багаж на летището, при получаването му от багажното отделение на автобуса – и незабавно да уведомяват при установяване на каквито и да било повреди по багажа. Несвоевременното уведомяване за установени повреди (т.е. не в момента на тяхното установяване, а след определено време) значително намалява, а в повечето случаи напълно изключва възможността за установяване на отговорността и съответно за предявяване на претенции за обезщетение.

Алгоритъм на действия в случай, че от багажната лента е взет чужд багаж

При установяване, че пътуващият по погрешка е взел от багажната лента чужд багаж, е необходимо да се направи снимка на багажния етикет и на общия вид на багажа, както и да се съобщи за това на гида. От страна на нашите представители ще бъде извършена проверка и ще бъдат предприети всички необходими мерки за установяване местонахождението на багажа на туриста.

При получаване на сигнал от туристи с информация за изгубен багаж, DMC оказва съдействие при неговото издирване, но не носи отговорност, ако багажът не бъде открит.

Туристът може самостоятелно да отиде да получи намерения багаж или да се обърне към хотелския гид с молба за съдействие при организиране на трансфер за получаването му.

Настоятелно препоръчваме туристите да проверяват багажа си при получаването му на всеки етап – при получаване от багажната лента на летището, при получаване от багажното отделение на автобуса – и незабавно да уведомяват отговорната страна за всякакви несъответствия, за да може ситуацията да бъде бързо и коректно уредена.

Настаняване в хотел

Особености при изчисляване на настаняването и предоставянето на хотелски услуги за някои категории туристи

Тарифите за настаняване на гости, предвидени в договора с туроператора, са валидни само за граждани на държавата, в която туроператорът осъществява своята дейност. При резервация на настаняване в една стая на гражданин на държавата на дейност на туроператора и гражданин на друга държава, който пътува до Тунис не от държавата на дейност на туроператора, стойността на настаняването за всеки турист се изчислява отделно, съгласно действащите тарифи за съответния пазар.

Съгласно законодателството на Тунис, изключение от това правило представлява резервацията на пакетен тур, включващ полет по маршрут „Round Trip“, т.е. с излитане от държавата на дейност на туроператора и връщане в същата държава след приключване на тура. При процедурата по регистрация за настаняване паспортът на туриста ще бъде проверен за наличие на печат, потвърждаващ пристигането от държавата на дейност на туроператора, който е извършил резервацията. В случай на липса на такъв печат, както и при наличие на всяко друго несъответствие в предоставената информация за маршрута на пристигане, стойността на настаняването на туриста в рамките на тура ще бъде преизчислена по тарифите, действащи за пазара на държавата на гражданството на туриста. Туристът трябва да заплати разликата в стойността на настаняването чрез представител на DMC по тарифата за държавата на гражданството му, предвидена в договора между туроператора и мястото за настаняване, или на рецепцията на хотела по ценовата листа на хотела. В случай на неоснователно оспорване от страна на туриста на необходимостта от доплащане, DMC и администрацията на хотела си запазват правото да откажат настаняване, като администрацията на хотела задържа изцяло стойността на настаняването на този турист, заплатена като част от туристическия пакет.

Посоченото по-горе изключение не се прилага за туристи, които не са граждани на държавата на дейност на туроператора и резервират при туроператора само услуга настаняване. Стойността на настаняването за такива туристи трябва да се заявява индивидуално от туроператора към DMC. В случай че служители на туроператора, служители на DMC или администрацията на хотела установят недостоверни данни относно гражданството на туриста, посочени при резервацията, стойността на настаняването за този турист ще бъде преизчислена по тарифите, действащи за държавата на неговото гражданство, и ще бъде начислена за доплащане в резервацията или на рецепцията на хотела, в зависимост от момента на установяване на такова несъответствие. В подобни случаи DMC не носи отговорност за възможни неудобства, забавяне при настаняването или отказ от настаняване.

Съгласно законодателството на Тунис е забранено настаняването в една стая на чуждестранен турист и гражданин на Тунис от различен пол, които не са в официално регистриран брак. При регистрацията за настаняване в хотела от такава двойка туристи ще бъде изискано удостоверение за сключен брак. Ако туристите не са в официално регистриран брак, е необходимо да се резервират две отделни стаи с настаняване по един турист (SNG). В случай на отказ от страна на туристите да спазват това изискване, DMC и хотелът се освобождават от всякаква отговорност при отказ от настаняване.

Съгласно законодателството на Тунис, на хотелите е забранено да предоставят на гости с гражданство на държави от Магреб (Тунис, Алжир, Либия, Мавритания, Мароко) и държави от Персийския залив (Бахрейн, Ирак, Иран, Катар, Кувейт, Обединени арабски емирства, Оман и Саудитска Арабия) алкохолни напитки в рамките на концепциите за хранене All Inclusive и Ultra All Inclusive. За тези гости се прилага система на хранене Soft All Inclusive. DMC не носи отговорност за отказа за предоставяне на алкохолни напитки на посочените категории гости, тъй като това ограничение се регулира от местното законодателство и вътрешните правила на хотела.

Категории хотели

В Тунис всички места за настаняване подлежат на държавна регистрация. Сертификацията, в резултат на която на обектите за настаняване се предоставя категория на обслужване 1*- 5*, къща за гости, апартаменти и др., не е задължителна и се извършва по инициатива на собствениците на местата за настаняване. Въпреки това, абсолютното мнозинство от местата за настаняване във всички популярни курорти на страната притежава такива сертификати, издадени от Тунизийския национален офис по туризъм (ONTT). В асортимента на DMC е представена широка гама от хотели в Тунис, принадлежащи към различни категории на обслужване и ценови сегменти. Хотели от една и съща категория на обслужване могат да принадлежат към различни ценови сегменти, вследствие на което наборът от услуги и тяхното качество ще се различават пропорционално на стойността на настаняването.

Преди резервиране на туристически продукт на туристите се препоръчва да се запознаят с информацията за хотела на сайта на туроператора, на официалния сайт на хотела, както и на независими рейтингови платформи и специализирани сайтове с отзиви на пътешественици. Тези действия ще помогнат на туристите да получат най-пълна представа за качеството и обхвата на услугите на избрания за резервация хотел.

Данък върху настаняването

Съгласно разпоредбите на финансовия закон на Тунизийската република от 08.12.2017 г., всички хотели в Тунис са задължени при регистрация в деня на настаняване да събират от туристите туристически данък.

От 01.11.2024 г. в Тунис действа единна система за изчисляване на туристическия данък: 12 тунизийски динара на нощувка при настаняване в хотели категория 4*-5*, 8 тунизийски динара на нощувка при настаняване в хотели категория 3* и 4 тунизийски динара на нощувка при настаняване в хотели категория 2*. По този начин, при процеса на настаняване (check-in), туристите трябва да заплатят данъка за всеки участник на възраст 12 години и повече за първите 10 нощувки в хотела. За последващия престой данък не се начислява. Ако туристът пребивава в хотела по-малко от 10 нощувки, той заплаща само за реалния брой нощувки.

Ако по време на престоя в хотела туристът навърши 12 години, данъкът се начислява за броя нощувки, които туристът ще прекара в хотела от датата на навършване на 12 години до десетата нощувка или до датата на напускане, ако тя е по-ранна.

Период на задължително климатизиране

Задължителният период за климатизация в Тунис е от 15.06 до 15.09. Осигуряването на климатизация извън посочения период е по желание на хотела. В случай че хотелът не осигурява климатизация извън задължителния период, това обстоятелство не може да служи като основание за претенция.

Сезонни особености на функционирането на хотелите

По общо правило в хотелите в Тунис плажният бар, баровете и ресторантите с настаняване на открити тераси и водните пързалки функционират от 1 юни до 30 септември, тъй като тяхната ефективна работа зависи от климатичните условия. По преценка на хотела и при наличие на благоприятни метеорологични условия тези услуги могат да започнат по-рано или да приключат по-късно от посочените срокове. В случай че хотелът не предоставя сезонни услуги извън задължителния период, това обстоятелство не може да служи като основание за претенция.

Сезонните услуги се предоставят последователно. Така с настъпването на топлия сезон закритият басейн преустановява своята работа и започва да функционира аквапаркът. При преминаване към зимен сезон – в обратна последователност: аквапаркът преустановява работа, а закритият басейн се отваря.

Пълният набор от услуги в хотела се предоставя само през високия сезон и не се предоставя в началото или в края на туристическия сезон. Това позволява на хотелите да предлагат по-ниски цени за настаняване през ниския сезон. В случай че туристите са заинтересовани да получат услуга, която не е включена в списъка на базовите услуги и/или сезонна услуга по време на престоя си, възможността за предоставянето ѝ в конкретния период трябва да бъде уточнена предварително с туроператора. Обръщаме внимание, че предоставянето на всяка услуга е по желание на хотела и отказът за предоставянето ѝ не може да служи като основание за претенция.

Категории стаи и техните особености

При резервация на туристически продукт туристите, освен хотела, избират и тип стая от предлаганите в асортимента на хотела. Разпространени типове настаняване в стандартна стая са: SNG – един турист, DBL – двама туристи и TRPL – трима туристи. При резервация на стандартни стаи с настаняване SNG и DBL в повечето хотели и в двата случая се предоставя една и съща стандартна стая. Стая, предназначена за настаняване на трима туристи (TRPL), в зависимост от конкретния хотел, може да бъде представена както като стандартна стая с допълнително легло, което се поставя

в деня на настаняване, така и като стая с увеличена площ допълнително легло за трети турист, включено в базовото оборудване на стаята. Допълнителните легла могат да бъдат представени със стандартно легло, диван или съвместимо легло. Допълнителните легла за деца могат да бъдат представени със стандартно легло, диван, съвместимо легло или двуетажно легло. За по-комфортно настаняване на повече от двама възрастни туристи в една стая се препоръчва избор на стаи от категории FAMILY ROOM и SUITE.

В случай че туристите имат желание за смяна на категорията на стаята след настаняване, те могат да се обърнат както директно към рецепцията на хотела, така и към хотелския гид. При директно обръщение към служителите на хотела, исканията за смяна на стаята се разглеждат по-бързо (в сравнение с обръщение чрез гида). Обръщаме внимание, че нито хотелът, нито DMC могат да гарантират смяна на стаята. Хотелът предоставя стаи в зависимост от заетостта и при наличност от съответната категория. Хотелът има право да изиска от туристите доплащане на разликата в цената между различните категории стаи, изчислена по ценовата листа на хотела, като тази доплата може да бъде по-висока, отколкото при обръщение към наш представител. Това доплащане не подлежи на последващо възстановяване от страна на DMC или туроператора.

В много хотели съществува разнообразие от една и съща категория в зависимост от гледката от стаята или разположението ѝ в една от сградите на хотела.

STANDARD ROOM – гледката не е декларирана, съответно стаите могат да бъдат с изглед към басейн, градина, територията на хотела или път;

STANDARD ROOM SEA VIEW – стаи, ориентирани към морето, като стаята може да има както панорамна гледка към морето, така и частична.

Ако гледката от стая от определена категория не е декларирана, но туристите желаят да получат стая от същата категория с определена гледка, това желание трябва да бъде посочено при резервация. Обръщаме внимание, че подобни желанија се предават на хотела, но не са гарантирани. Хотелът предоставя стаи в зависимост от заетостта и наличността към момента на настаняване. В този случай отказът на хотела да предостави определена гледка от стаята не може да се счита за основание за претенция.

Час на настаняване, освобождаване и късно освобождаване – late checkout.

При пристигане в хотела туристите трябва да представят на служителите на рецепцията ваучер за настаняване в хотела. Администрацията на хотела е длъжна да предостави стая от резервираната категория, съответстваща на декларираните характеристики. Възможността за предоставяне на стая, отговаряща на желанията на туристите, които не се отнасят към декларираните характеристики на резервираната категория – като например наличие на двойно легло или отделни легла, разположение на определени етажи и/или на определено разстояние от морето, ресторанта или асансьора – зависи от наличието на свободен стаен фонд към момента на пристигане на гостите в хотела. Така приоритет при предоставяне на стаи, разположени на по-

ниски етажи в сгради без асансьор или на минимално разстояние от морето, ресторанта или асансьора, ще бъде даван на гости с ограничена подвижност, възрастни гости, както и гости с деца. Пожеланията на туристите за предоставяне на съседни (свързани) стаи, посочени в бележките към резервацията, се предават на хотела, но не представляват гаранция за предоставянето им. В частност, в периода на високия туристически сезон предоставянето на повече от две съседни стаи е затруднено поради пълната заетост на стаите.

При наличие на претенции от страна на туристите относно качеството на настаняването или обслужването в хотела, се препоръчва да се обърнат за съдействие към хотелския гид.

Настаняването в хотела се извършва след 15:00 часа. Предоставянето на стаи преди този час се извършва по преценка на администрацията на хотела и при наличие на свободни такива. За гарантирано получаване на стая преди 15:00 часа туристите трябва предварително да резервират допълнителна нощувка в хотела.

Освобождаването на стаята се извършва до 12:00 часа. В случай на забавяне при предаването на ключовете от стаята, администрацията на хотела има право да начисли на туристите санкция в размер на услугата „късно напускане“ (late check-out).

Относно възможността за удължаване на престоя в стаята и стойността на тази услуга следва да се направи запитване на рецепцията на хотела в деня преди заминаването. В случай че в хотела има свободни стаи и хотелът потвърди тази услуга, стаята се удължава до 18:00 часа. Хотелът не гарантира удължаване именно на същата стая, в която са били настанени гостите, тъй като тя може да бъде предоставена за настаняване на нови гости. В такъв случай хотелът предоставя друга стая. Гарантирано удължаване на стаята може да се получи единствено чрез туроператора, чрез предварително резервиране и заплащане на допълнителна нощувка.

Процедура за предсрочно изселване на турист по инициатива на хотела
По време на престоя в хотела туристите трябва да спазват общоприетите норми на поведение, да не безпокоят другите гости, да не увреждат чуждо имущество и да се отнасят с уважение към гостите на хотела и неговия персонал.

При получаване от страна на администрацията на хотела на многократни жалби за неправомерно поведение на конкретен гост и при липса на помирителна реакция от негова страна, може да му бъде отказано предоставянето на алкохолни напитки (ако неправомерното поведение и нарушаването на общоприетите норми са вследствие на прекомерна употреба на алкохол) или да бъде иницирана процедура по предсрочно изселване. В такъв случай администрацията на хотела е длъжна да предостави на ДМС, която представлява законните интереси на туристите в страната на пребиваване, официално уведомление, подписано от генералния мениджър на хотела, с подробно изложение на обстоятелствата, при които е взето решението за ограничаване на предоставянето на алкохол или отказ от настаняване. Уведомлението трябва да бъде подкрепено с доказателства за нарушаване от страна на туриста на правилата за пребиваване в хотела, към които могат да се отнасят: писмени мотивирани жалби от други гости на хотела и/или запис от видеонаблюдение

на неприемливо или агресивно поведение на туриста, в резултат на което е бил нарушен общественият ред и е възникнала вероятност от причиняване на вреда на здравето на самия турист, други туристи, имущество на други туристи, персонала или имуществото на хотела.

След получаване на официално уведомление от администрацията на хотела с приложените по-горе доказателства, служителите на DMC се свързват с туриста и администрацията на хотела и предприемат всички необходими действия за мирно уреждане на конфликтната ситуация – или при липса на възможност за помирение, съдействат за преместване в друг хотел.

Изключение при прилагането на горепосочената процедура представляват агресивни действия на туриста, довели до повикване на полиция за предотвратяване или констатиране на причиняване на вреда на здравето на други гости или персонала на хотела, както и на имуществото на други гости или на хотела. В такъв случай не се изисква предоставяне на писмени жалби от други туристи и запис от видеонаблюдение, като достатъчно доказателство служи копие от полицейския протокол за посещение в хотела.

Независимо от причината за предсрочното напускане на туриста, по инициатива на хотела, DMC оказва съдействие при избора и резервацията на алтернативен хотел. При предсрочно изселване по вина на туриста, администрацията на хотела задържа пълната стойност на настаняването, заплатена при резервацията, независимо от броя нощувки, прекарани от туриста в хотела. Всички разходи, свързани с настаняването в алтернативен обект и транспорта до него, се поемат изцяло от туриста. Нито DMC, нито туроператорът носят материална отговорност за действията или бездействията на туриста.

Концепции на хранене

При резервация туристите могат да изберат един от типовете хранене, предлагани в избрания хотел за настаняване:

NB (Half Board) – полупансион (закуска и вечеря);

FB (Full Board) – пълен пансион (закуска, обяд, вечеря);

AI (All Inclusive) – всичко включено;

UAI (Ultra All Inclusive) – ултра всичко включено, безалкохолни напитки и снаксове в режим 24/7, освен ако не е предвидено друго в концепцията на хотела.

Особеност на концепциите All Inclusive и Ultra All Inclusive в хотелите в Тунис е наличието само на местни алкохолни напитки. Вносните алкохолни напитки се предоставят срещу допълнително заплащане.

Редът за предоставяне на чиста питейна вода на туристите се определя от концепцията на хотела и може да се различава в нисък, среден и висок сезон. В хотелите в Тунис съществуват 5 основни начина за предоставяне на питейна вода:

– предоставяне на бутилирана вода без ограничения. При този подход туристите могат да получат неограничено количество бутилирана вода в баровете и ресторантите на хотела в рамките на тяхното работно време;

– предоставяне на бутилирана вода с ограничение. При настаняване на туристите се предоставя определен брой талони за получаване на бутилирана вода за периода на техния престой. Туристите могат да получават вода по удобен за тях график в ресторантите и баровете на хотела в рамките на тяхното работно време, използвайки талоните;

– ежедневно предоставяне на определено количество бутилирана вода на стая, независимо от броя на настанените в нея гости;

– предоставяне на вода от диспенсери, разположени на територията на хотела и достъпни за туристите денонощно. Водата може да се налива в чаши за еднократна употреба, като пълненето в лични съдове е забранено;

– предоставяне на вода от диспенсери, разположени в ресторантите и баровете на хотела, достъпни за туристите в рамките на работното време на съответните заведения. Водата може да се налива в чаши, като пълненето в лични съдове е забранено.

Работното време на ресторантите и баровете, менюто, асортиментът от храни и напитки се определят по преценка на администрацията на хотела. Хотелите имат право преди началото на сезона и дори по време на сезона да променят списъка и условията за предоставяне на услугите, ако тези промени не засягат съществените условия на почивката на туристите.

Обръщаме внимание на туристите, че при ниска заетост на хотелите асортиментът от храни и напитки може да бъде по-ограничен, което се отразява в по-ниската цена на настаняването като част от туристическия пакет.

Хранене при късно настаняване

Хотелите не носят отговорност за полетната програма на туроператорите: разписание, закъснения, промени и др. Това правило се прилага както за деня на настаняване, така и за деня на напускане. Пребиваването в стаята и храненето по избраната програма са достъпни за туристите от 15:00 часа на първия платен ден. В деня на напускане всички услуги се прекратяват в 12:00 часа (на обяд), освен ако не е предвидено друго в концепцията на хотела.

При настаняване на туристи в хотела след приключване на работното време на основния ресторант, предоставянето на индивидуално хранене не е предвидено. В случай на масови късни, но не нощни пристигания на туристи, хотелите могат да удължат работното време на основния ресторант за тези гости или да предоставят леки закуски в лоби бара или в стаите. Това е право, а не задължение на хотелите. Подобна услуга се предоставя само при масови пристигания, когато едновременно пристига голяма група гости. Липсата на такава услуга не може да служи като основание за претенция.

В хотелите, работещи по система UAI, се предлагат нощни закуски в снек-бара или в лоби бара на хотела.

Липса на lunch-box /сух пакет за обяд / в хотелите в Тунис

Тунис е страна с горещ климат и висока скорост на разваляне на хранителните продукти. С цел намаляване на риска от хранителни отравяния на туристите, санитарните норми на Република Тунис забраняват на хотелите да предоставят на гостите ланч-боксове.

В повечето хотели в Тунис закуската се сервира от 07:00 часа сутринта. Така туристите, които тръгват на екскурзия или към летището след 07:00 часа, могат гарантирано да закусят в хотела. Ако трансферът до летището или екскурзията предвиждат тръгване от хотела в интервала от 05:00 до 07:00 часа, DMC отправя запитване към администрацията на хотела за предоставяне на ранна закуска за туристите. На туристите се препоръчва да се свържат с хотелския гид в деня преди ранното отпътуване и да уточнят възможността за ползване на ранна закуска. Удовлетворяването или отказът на заявката от страна на DMC за предоставяне на ранна закуска се извършва по преценка на администрацията на хотела. Ранната закуска се предоставя от хотелите само във формат на континентална закуска: топли напитки, тестени изделия, студени разядки. При тръгване за екскурзия или към летището преди 05:00 часа не се организира ранна закуска за туристите.

Липсата на услуги „ранна закуска“ и „лънч-бокс“ не може да служи като основание за претенция.

Допълнителни услуги в хотела

При настаняване в хотела туристите трябва да се запознаят със списъка на безплатните и платените услуги, както и да извършат заплащането на допълнителните услуги предварително в деня преди заминаването, преди пристигането на трансфера.

В СПА централите и централите по таласотерапия, разположени в хотелите в Тунис, всички услуги се предоставят само при пълно предварително заплащане.

В преобладаващата част от хотелите в Тунис услугата „мини-бар“ предполага единствено наличие в стаята на охлаждащо устройство (мини хладилник), което не се зарежда от хотела нито безплатно, нито срещу заплащане. Изключение правят високобюджетните хотели, в които зареждането на „мини-бара“ може да бъде

предвидено в политиката на хотела. Препоръчваме внимателно да се запознаете с концепцията на хотелите, които разглеждате за почивка.

В повечето хотели в Тунис Wi-Fi се предоставя безплатно в лобито и другите обществени зони. Нивото на сигнала може да се понижи при висока едновременна концентрация на потребители в една зона. Скоростта на интернет не е декларирана и зависи от възможностите на доставчиците в района на хотела. В някои хотели на туристите се предлага подобрена Wi-Fi връзка срещу допълнително заплащане. Хотелите от по-висок ценови клас инвестират повече ресурси в осигуряването на стабилна интернет връзка в сравнение с хотелите от среден и нисък ценови сегмент.

Администрацията на хотела има право да изиска от госта заплащане на глоба за повреждане, кражба или загуба на имущество на хотела (ключ от стаята, кърпи, халати, съдове и др.). Размерът на глобата се изчислява по ценовата листа на хотела.

Санитарно-хигиенни условия. Борба с насекомите

През април и май в Тунис се наблюдава увеличаване на числеността на калинките. Това природно явление е свързано с периода на тяхното размножаване.

През първите два месеца на лятото в Тунис се увеличава числеността на палмовите бръмбари. Някои наричат този период „сезон на хлебарките“. С цел предотвратяване на появата на бръмбари, през юни и юли добросъвестните хотелиери извършват ежеседмична обработка на територията на хотелите със специални препарати. Появата на палмови бръмбари на територията на хотела не е признак за наличие на нехигиенни условия в обекта за настаняване. Това природно явление е неразделна част от фауната на топлите страни.

С настъпването на есента в Тунис се увеличава числеността на мухите. През септември и октомври всички точки за хранене в хотелите се обработват с аерозоли против насекоми между отделните хранения.

С профилактична цел всички помещения в хотелите преминават редовна обработка със специални средства против насекоми. В сезоните на активна поява на определени насекоми се извършва допълнителна обработка. Честотата и интензивността на допълнителната обработка на помещенията и територията на хотела се определят не само от предварително планиран график, но и от реалната ситуация в хотела. Хотелите редовно извършват дезинсекция с участието на специалисти, включително обработка на откритите площи на хотелите с т.нар. студен дим и оросяване с безопасни за човека химически разтвори.

Въпреки предприетите мерки, появата на насекоми в стаите на гостите остава възможна, особено в стаи, разположени на по-ниските етажи на хотели с голямо количество зелени площи по периметъра. Освен това една от причините за появата на насекоми в стаите може да бъде нарушаване от страна на гостите на правилото на хотела, според което е забранено внасянето на храна в стаята. Така, в условията на горещ климат, плодове, оставени в стаята или в кошчето за отпадъци, могат да

привлекат мравки, мухи или палмови бръмбари. Хотелите поставят на територията и във фойетата на жилищните корпуси табели с предупреждение за недопустимостта на съхранение на храна в стаите.

Природни особености на тунизийското крайбрежие. Медузи

От средата на юли до средата на август във водата могат да се видят медузи. Тъй като местата на струпване на медузите зависят от посоката на подводните течения, традиционно те са малко в Набел и Хамамет, повече – в Суса, Монастир и Махдия. Медузите принадлежат към планктона, който се движи изключително в посоката, в която го носи течението. Медузите, донесени от течението на места, където се къпят хора, просто плуват и не нападат.

Най-разпространената медуза във водите на Средиземно море е *Aurelia aurita*. Тази медуза е напълно прозрачна, може да има нюанс от бяло до бледо синьо, по-рядко – розово. По усещания изгарянето от медуза може да се сравни с коприва. Ако човек няма специфични алергии, на мястото на изгарянето ще се появи леко раздразнение, което може да се премахне чрез обилно промиване с вода.

Друга разпространена медуза във водите на Средиземно море е *Rhizostoma pulmo*. Медузата е предимно бяла, има характерна обиколка по периферията на купола, обикновено в лилаво или синьо. Изгарянето от тази медуза не е опасно за живота, но поради индивидуална непоносимост в някои случаи освен обичайното раздразнение могат да се появят язви и обширни възпаления. В такива ситуации се препоръчва да се потърси лекарска помощ.

Други видове медузи се срещат много по-рядко и обикновено само в райони, отдалечени от бреговете.

Не е възможно да се намери място в Световния океан, където да няма медузи. Медузите са необходима част от световната екосистема. По-специално африканското крайбрежие на Средиземно море е минимално засегнато от медузи поради твърде високата температура на водата. Например, в Гърция, където морето е по-хладно, освен споменатите, в изобилие се срещат медузи с много по-неприятни последствия от ужилванията.

Най-правилният начин за защита от ужилване от медуза е превенцията. По време на появата на медузите край тунизийското крайбрежие, в аптеките туристите лесно могат да намерят крем *Médusyl* (Медузил). Медузил има двойно действие: защитава от изгаряния от медуза (активен в продължение на 80 минути след нанасяне) и защитава от слънчеви изгаряния (представен в два варианта – SPF15, SPF30). Кремът не може да защити от ужилване на 100%, но болковите усещания и зачервяването с Медузил ще бъдат значително по-малки.

На първо място превенцията е актуална за малки деца, които обикновено имат нисък праг на болка и дори при минимално въздействие изпитват дискомфорт.

Природни особености на тунизийското крайбрежие. Водорасли

Водораслите по плажовете на Тунис са сезонно природно явление, характерно за пролетния и есенния период. Поради особеностите на крайбрежната линия, местата с най-голямо струпване на водорасли са плажовете, разположени близо до пристанища (например, Порт Ел Кантауи в Сус и Ясмин Хамамет в Хамамет).

Присъствието на морски водорасли на плажа не е показател за замърсеност на плажа или за ненадлежаща грижа за плажа от страна на администрацията на хотела.

Водораслите са уникално природно явление, типично за този регион, и показател за добра екология в Тунис. Малките кръгли и овални топчета, които туристите могат да видят сред водораслите, са растителни власинки, които се сплитат под въздействието на движението на водата. Понякога туристите погрешно ги приемат за камилски тор, но това е разпространено заблуждение, което няма основание.

Плажовете на Тунис се охраняват от специална агенция, която отговаря за опазването и развитието на крайбрежната линия (L'APAL – Agence de Protection et de l'Aménagement du Littoral). L'APAL не разрешава на хотелите да премахват водораслите от плажовете. Хотелите стриктно спазват правилата на L'APAL, тъй като за тяхното нарушение се налагат високи глоби. На хотелите е разрешено да преместят морските водорасли настрани, за да създадат участъци без водорасли за влизане в морето, или да покриват водораслите с пясък. Въпреки това хотелите нямат право да премахват напълно водораслите от плажовете. Водораслите постепенно се отнасят от вълните обратно в морето по естествен начин.

Следователно е необходимо да се прави разграничение между естественото наличие на водорасли на плажа и ненадлежащото почистване на плажа. Безусловно, хотелите трябва да изпълняват своите задължения по поддържане на плажовете в добър вид, да почистват фасове, стъкла, пластмасови отпадъци, остатъци от храна и друг боклук. Въпреки това присъствието на водорасли на плажа не може да се счита за доказателство за ненадлежащо поддържане на плажа от хотела и основание за претенции.

Сигурност в хотела

Съхранение на вещи в сейф

Препоръчваме на туристите да съхраняват документи, пари, бижута и други ценни вещи в сейфа, разположен в стаята или на рецепцията на хотела. В някои хотели използването на сейфа може да се таксува допълнително. В хотелите, в които използването на сейфа е безплатно, може да се изиска оставяне на паричен депозит за ключа на сейфа. Сумата на депозита се връща на гостите при напускане на хотела.

Администрацията на хотела не носи отговорност за пари и ценни вещи на туристите, оставени без надзор извън сейфа.

Инструкции при загубени вещи

При установяване на загубени вещи се препоръчва туристите да се обърнат към хотелския гид за съдействие.

Хотелският гид и други служители на DMC оказват необходимото съдействие при комуникацията на туристите с хотелската администрация. Те могат също да придружат туристите при обръщение към полицията, както и да съдействат с превод и попълване на документи. Служителите на DMC обаче не предоставят правни консултации и не могат да представляват туристите пред съда. За такива случаи следва да се ползват услуги на специализирани организации за правна помощ.

След подаване на заявление за загуба на ценни вещи в полицията в страната на временния престой, туристите имат право да информират консулството. Съдействието и консултациите на консулските служители могат да бъдат полезни при по-нататъшната комуникация с местните органи на реда.

На туристите се препоръчва да съхраняват копие от заявлението в полицията до момента на откриване на изгубените вещи, до решаване на въпроса за изплащане на компенсация от администрацията на хотела или застрахователната компания, или до получаване на мотивиран отказ за компенсация.

В Тунис е разпространена практиката хотелите доброволно да застраховат своята гражданска отговорност за щети, причинени на имущество и/или здраве на гостите. Обикновено такава застраховка се сключва от хотели от по-висок клас, но и някои бюджетни места за настаняване могат да изберат да застраховат своята отговорност с цел защита на интересите на гостите. Обхватът на застрахователното покритие зависи от застрахователя и от условията, договорени от хотела при сключване на застрахователния договор.

В случай на застраховка от страна на хотела за гражданска отговорност към трети лица, обект на застраховането са имуществените интереси на хотела, свързани с задължението да възстанови щети на имущество и/или здраве на трети лица. Този вид застраховка позволява на хотелите да прехвърлят на застрахователната компания тежестта за изплащането на всички разходи, свързани с отговорността към трети лица.

Обърнете внимание, че само писането на заявление от туриста в полицията може да служи като основание за провеждане на разследване. Ако туристът реши да се откаже от обръщение към полицията, хотелът може по собствено усмотрение да проведе вътрешна проверка. Въпреки това, при липса на обръщение на туриста към полицията, хотелът няма да може да подаде заявление за компенсация към застрахователната компания – и съответно да изплати парична компенсация на туриста.

План за действие при загуба на паспорт

В случай на загуба на паспорт по време на тура туристите трябва да уведомят хотелския гид, както и да посетят официалния уебсайт на посолството на своята държава в Република Тунис. На уебсайта се предоставя информация за адреса на консулската секция на посолството и списък с документи, необходими за получаване на временен пътен документ, потвърждаващ самоличността на туриста за обратния

полет. Персоналът на DMC има значителен опит в подпомагането на граждани от много държави в такива ситуации и може да предостави изчерпателна консултация относно особеностите на процедурата по преиздаване на документа в консулството на страната на туриста. Представителят на DMC може да придружи туриста при посещение на полицейското управление за подаване на заявление. DMC оказва съдействие на туристите при организиране на трансфер за посещение на полицейското управление и/или консулството. Всички разходи, свързани с преиздаването на документа и посещенията на полицейското управление и консулството, се поемат от туриста. Нито DMC, нито туроператорът носят материална отговорност за действията или бездействието на туристите или на трети лица.

За да се избегне загубата на паспорт и свързаните с това загуба на време, разходи и негативни емоции, се препоръчва на туристите стриктно да съхраняват документите си в сейф след настаняване в хотела. Ако е необходимо потвърждение на самоличността извън хотела, включително по време на екскурзии, носенето на копие на паспорта е достатъчно за представяне при поискване.

Видеонаблюдение в хотела

Средствата за видеонаблюдение в хотела служат за осигуряване на безопасността на хората, предотвратяване на злополуки, защита на имуществото или организация на влизане и излизане от помещенията на хотела.

Средствата за видеонаблюдение задължително се разполагат само в зоните за влизане/излизане и вход/изход от хотела/в хотела и в зоната на рецепцията на хотела. Поставянето на камери за видеонаблюдение на други места се извършва по усмотрение на администрацията на хотела.

Съгласно действащите регламенти, видеозаписите от камерите за видеонаблюдение в хотела могат да се разглеждат от ограничен кръг лица: администрацията на хотела и служителите на полицията. DMC може да поиска разрешение за преглед на видеозаписите, като удовлетворяването или отказът на заявката остава по усмотрение на посочените лица. Гостите на хотела могат да получат достъп до записи от видеонаблюдението само по съдебно решение.

Важно е да се отбележи, че камерите за видеонаблюдение не предоставят пълен пространствен обзор и имат „слепи“ зони. Следователно, дори при наличието на камери за видеонаблюдение на мястото, което интересува туристите, не може да се гарантира, че ще бъдат заснети всички необходими обстоятелства.

Екскурзоводско обслужване

Общи правила

По време на информационната среща хотелският гид предоставя информация за екскурзиите, достъпни за посещение през периода на почивката на туристите.

Списъкът с екскурзиите, включително тяхната продължителност и цена, е представен в брошурата, предоставена на туристите на летището при пристигане. Разписанието на екскурзиите, публикувано в екскурзоводската брошура, може да бъде променяно в зависимост от метеорологичните условия или от датите на държавни и религиозни празници. При недостиг на минималния брой участници екскурзията може да бъде отменена с предложение за промяна на програмата, преместване на друга дата или пълно възстановяване на сумата.

Не се препоръчва туристите да закупуват екскурзии или други услуги от трети страни. DMC не разглежда искания за компенсации, свързани с ненадлежаща организация или отменени екскурзии, ако те не са закупени чрез хотелския гид.

Преди отпътуване на екскурзия туристите са длъжни да проверят датата на екскурзията, нейното наименование и часа на отпътуване от хотела, броя на участниците, посочен в екскурзоводската квитанция. Молим туристите да се отнасят с уважение към другите участници в груповата екскурзия, да се явяват навреме за качване в автобуса както в началото на екскурзията, така и по време на спирките по време на екскурзоводската програма. При закъснение на туристите с повече от 15 минути до сборния пункт – както при отпътуване от хотела, така и по време на изпълнението на екскурзоводската програма – изпълнителят има право да напусне хотела или сборния пункт без закъснелите туристи и без последващо изплащане на компенсация за екскурзията или транспорт до хотела.

На туристите по време на екскурзията не се препоръчва да оставят пари и ценни вещи в екскурзоводския автобус без надзор. Туристите трябва да проявяват внимание на места с голямо струпване на хора и да не държат големи суми пари или ценни вещи в джобове, до които трети лица лесно имат достъп. В началото на екскурзоводската програма гидовете информират туристите за правилата за поведение в автобуса – например забрана за движение в салона на автобуса по време на движение или забрана за оставяне на отпадъци в автобуса. Туристите трябва да спазват тези правила за поведение. При слизане от автобуса в края на екскурзията туристите трябва да се уверят, че в транспортното средство не са останали личните им вещи. При получаване на сигнал от туристи за лични вещи, забравени или изгубени по време на екскурзията, DMC оказва съдействие за тяхното търсене, но не носи отговорност, ако те не бъдат открити.

Ако туристът се почувства зле по време на екскурзия, той трябва да уведоми екскурзоводския гид за вземане на решение относно възможността за по-нататъшно участие в екскурзията. При необходимост гидът може да окаже съдействие при организиране на трансфер или поръчка на такси от мястото на екскурзията до медицинска клиника или хотел. Разходите за трансфера до клиниката или хотела се поемат от туриста самостоятелно.

Правила за отмяна на екскурзии, закупени в Тунис, и условия за възстановяване на суми

При отмяна на екскурзия, закупена от представител на DMC в Тунис, размерът на възстановената сума зависи от броя часове, останали до началото на екскурзията: при уведомление до 48 и повече часа се възстановява 100%, при уведомление от 24 до 48 часа се възстановява 50%, при уведомление от 0 до 24 часа възстановяване на суми не се извършва.

При липса на възможност туристите да се възползват от екскурзията на резервираната дата, с цел избягване на прилагане на общите правила за възстановяване с удръжка на част от стойността, може да им бъде предложено посещение на аналогична програма на друг ден или посещение на друга програма по избор на туристите.

Възможността за преразглеждане на стойността на екскурзията или необходимостта от доплащане във всеки случай се определя индивидуално и зависи от размера на разходите, фактически направени от организатора на екскурзията в първоначално планираната дата.

Изключение от общите правила за възстановяване на стойността на екскурзиите е наличието на медицинско удостоверение на туриста, установяващо диагнозата и съдържащо забрана (не препоръка) за участие в екскурзия на определена дата. Медицинският документ може да бъде получен както след обръщение на туриста към застрахователната компания, насочила към медицинско лице за застрахования, така и чрез директно обръщение към лекар, без посредничеството на застрахователната компания. В такъв случай стойността на екскурзията се възстановява само за лицето, на чието име е издадено удостоверението. Ако на екскурзията трябва да пътува дете и един придружаващ възрастен, при наличие на удостоверение за забрана за участие в екскурзията на единия от тях, стойността на екскурзията се възстановява както за детето, така и за придружаващия. Размерът на възстановената сума във всеки от изброените случаи се определя индивидуално.

При получаване на възстановяване на суми туристите трябва да върнат екскурзоводската квитанция на хотелския гид и да подпишат документ за получаване на сумите, потвърждаващ отсъствието на претенции.

Правила за отмяна на екскурзии, закупени преди пристигане в Тунис, и условия за възстановяване на суми

При резервиране на пътуване до Тунис туристите имат възможност за предварително закупуване на екскурзии преди началото на тура. Програмите, цените и разписанието на екскурзиите, публикувани на сайта на туроператора, се предоставят от DMC и са валидни за целия период на реализиране на годишната чартърна програма.

DMC запазва правото да прави промени в разписанието на екскурзиите поради обективни обстоятелства: неблагоприятни метеорологични условия, държавни и/или

религиозни празници, сезонни особености, недостиг на минимален брой участници в екскурзията и други фактори.

В случай, когато организирането на екскурзия, закупена предварително преди пристигане в Тунис, не е възможно, тя може да бъде отменена с предложение за промяна на програмата, преместване на друга дата или пълно възстановяване на сумата.

При замяна на екскурзия, закупена преди пристигане в Тунис, с програма с по-висока цена, туристът на място доплаща разликата на представителя на DMC.

При замяна на екскурзия, закупена преди пристигане в Тунис, с програма с по-ниска цена, след приключване на пътуването туристът следва да се обърне с подходящо искане за възстановяване на разликата в цената към агенцията, където е закупена екскурзията, или към туроператора.

Преместването на предварително заплатена екскурзия на друга дата в рамките на периода на престой на туриста в Тунис се извършва само след предварително съгласуване с представителя на DMC, при наличие на съответната програма в разписанието и свободни места.

Пълно възстановяване на сумата за екскурзия, закупена предварително преди пристигане в Тунис, и която не се е състояла не по инициатива на туриста, се извършва след подаване на съответното искане към агенцията, където е закупена екскурзията, или към туроператора след приключване на пътуването.

При отмяна на екскурзия, закупена предварително преди пристигане в Тунис, правилата за изчисляване на размера на възстановяваната сума са аналогични на правилата, действащи за екскурзии, закупени от представител на DMC в Тунис. Размерът на възстановената сума зависи от броя часове, останали до началото на екскурзията: при уведомление до 48 и повече часа се възстановява 100%, при уведомление от 24 до 48 часа се възстановява 50%, при уведомление от 0 до 24 часа възстановяване на сумите не се извършва.

При липса на възможност туристите да се възползват от екскурзията на резервираната дата, с цел избягване на прилагане на общите правила за възстановяване с удръжка на част от стойността, може да им бъде предложено посещение на аналогична програма на друг ден или посещение на друга програма по избор на туристите. Възможността за преразглеждане на стойността на екскурзията или необходимостта от доплащане във всеки случай се определя индивидуално и зависи от размера на разходите, фактически направени от организатора на екскурзията в първоначално планираната дата.

Изключение от общите правила за възстановяване на стойността на екскурзиите е наличието на медицинско удостоверение на туриста, установяващо диагнозата и съдържащо забрана (не препоръка) за участие в екскурзия на определена дата. Медицинският документ може да бъде получен както след обръщение на туриста към застрахователната компания, насочила към медицинско лице за застрахования, така и

чрез директно обръщение към лекар, без посредничеството на застрахователната компания. В такъв случай стойността на екскурзията се възстановява само за лицето, на чието име е издадено удостоверение. Ако на екскурзията трябва да пътува дете и един придружаващ възрастен, при наличие на удостоверение за забрана за участие в екскурзията на единия от тях, стойността на екскурзията се възстановява както за детето, така и за придружаващия. Размерът на възстановената сума във всеки от изброените случаи се определя индивидуално.

При потвърждаване на пълно или частично възстановяване на сумата за екскурзия, закупена предварително преди пристигане в Тунис, и която не се е състояла по инициатива на туриста, изплащането се извършва след подаване на съответното искане към агенцията, където е закупена екскурзията, или към туроператора след приключване на пътуването.

Важна информация

Обмяна на валута и обратна обмяна на валута

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

На летището обратната обмяна на валута се извършва след процедурата по чекиране за полета, но преди преминаване през паспортния контрол, и само при представяне на разписка за обмяна на валута, извършена в хотела с банков печат. След преминаване през паспортния контрол обмяна на валута вече не е възможна, а тунизийските динари, които не са обменени в определената зона и бъдат установени от митническите служители при случайни проверки на пътниците, ще бъдат конфискувани. При конфискация митническите служители съставят официален акт и предоставят копие на туриста. Въз основа на този акт туристът може да получи възстановяване на конфискуваните тунизийски динари при завръщане в Тунис. Възстановяването на конфискуваните динари се извършва само на летището, където е извършена конфискацията, и само на туриста, на чието име е издаден актът. Възстановяване на конфискуваната сума тунизийски динари на трети лица, както и възстановяване при отпътуване от друго летище в страната, не се допуска.

При напускане на Тунис митническите служители могат да поискат да бъде представена наличната сума в брой. Ако при преброяването се установи, че сумата надвишава 5 000 тунизийски динара, което е приблизително 1 500 евро, и ако туристът няма лична декларация за съответната сума, която е трябвало да бъде попълнена при влизане в Тунис, цялата сума подлежи на конфискация. Съгласно тунизийското законодателство, 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 задържан(а) до заплащането ѝ или депортиран(а) с забрана за последващи влизания в Тунис.

Тъй като Тунис е силно зависим от туристическата индустрия, на практика митническата служба обикновено се ограничава до конфискуване само на сумата, надвишаваща допустимия размер, без да се налага глоба. Въпреки това тази установена практика може да се промени по всяко време, поради което силно препоръчваме да декларираме големи суми пари при влизане в Тунис.

Пътниците, чиито средства са били конфискувани от митническите служители, получават QR код за качване на документи, потвърждаващи произхода на средствата, на специален уебсайт в рамките на 30 дни. В публични източници няма статистическа информация относно възстановявания на средства на туристи. Настоящият опит на DMC показва, че линкът, предоставен чрез QR кода, може да бъде достъпен само в Тунис и не е достъпен от която и да е друга държава. Поради това, въпреки официално обявения 30-дневен срок за потвърждаване на произхода на средствата, пътниците разполагат само с кратък период от време между преминаването през митническия контрол и заминаването им от Тунис. Освен това, при попълване на формуляра чрез линка, пътниците трябва да предоставят личен мобилен номер, регистриран в Тунис. Като се има предвид ограниченото време и липсата на тунизийски телефонни номера при повечето пътници, потвърждаването на произхода на средствата става невъзможно.

Нито DMC, нито туроператорът могат да повлияят на разрешаването на подобни ситуации, тъй като това е въпрос за лична отговорност на туриста за спазване на валутното законодателство на Тунис. Държавните служители не водят преговори с трети лица, освен ако това не е тунизийски адвокат, нает от туристите да представлява техните интереси.

На туристите се препоръчва да се запознаят с актуалните правила за внос и износ на валута, за да избегнат проблеми и притеснения преди отпътуване от Тунис.

Забрана за фото- и видеозаснемане

С оглед на изискванията за държавна сигурност в Тунис е забранено фотографирането на обекти с държавния флаг, както и на инфраструктурни обекти (включително, но не само: административни сгради, летища, морски пристанища, железопътни гари, мостове, полицейски участъци). Забранено е също заснемането на полицейски и военни служители, други държавни представители, както и на молещи се хора. Препоръчва се да се избягва посещението на масови събирания като митинги, протести и стачки, както и заснемането на подобни събития. При установяване на нарушение, органите на реда в Тунис имат право да изискат достъп до устройството, с което е направено заснемането, с цел изтриване на съответните файлове, или да го изземат без гаранция за връщане. Възможно е също така туристът да бъде подведен под административна отговорност. Следва да се има предвид, че служителите на реда може да бъдат и в цивилно облекло, като това не е основание за неизпълнение на техните разпореждания. При наличие на данни за извършено нарушение или престъпление, туристът може да бъде задържан. Местният партньор (DMC) оказва съдействие при необходимост, но нито туроператорът, нито DMC могат да повлияят на развитието и изхода на подобни ситуации. Спазването на местното законодателство е изцяло лична отговорност на туриста. Правоохранителните органи комуникират единствено с упълномощен тунизийски адвокат или с официален представител на съответното посолство/консулство.

Интернет и мобилни услуги

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

SIM карта на който и да е от тунизийските мобилни оператори може да бъде закупена на летището и в търговските обекти в целия град. Туристите могат да се обърнат към хотелския гид, който ще предложи най-близкото място за закупуване на SIM карта. Преди извършване на покупката трябва да се има предвид, че туристите са длъжни да представят паспорт или негово фотокопие.

За краткосрочни пътувания до Тунис (с продължителност по-малко от 1 месец) се препоръчва да се изберат специални тарифни планове за туристи, които „изтичат“ след един месец. Например, тарифният план Tourist SIM от Tunisie Telecom за 30 дни струва 45 тунизийски динара, което е приблизително 15 щатски долара.

За използване на мобилен телефон в Тунис за повече от един месец той трябва да бъде регистриран на уебсайта <http://sajalni.tn/verify-device>. В противен случай след един месец устройството ще бъде автоматично блокирано.

Особености при производството и продажбата на алкохолни напитки

Особеност на концепциите 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 политиката на хотела). Алкохолните напитки, произведени в Тунис, са с добро качество; много марки получават високи оценки на международни винени изложби година след година. В Тунис се произвеждат само сухи вина с алкохолно съдържание 11-13%; популярните полусладки или сладки сортове не са разпространени там. Цената на тунизийските вина не е прекомерна: например бутилка качествено вино от 0,75 л в магазин струва от 30 до 60 тунизийски динара (~9-19 щатски долара).

Алкохолните напитки в Тунис се продават в специализирани магазини с лиценз за продажба на алкохол, които са достатъчно многобройни не само в градовете, но и в курортните зони. В зависимост от размера на магазина, асортиментът от напитки варира, като най-широкият избор е наличен в магазините, разположени в столицата Тунис.

Алкохолът, внесен в Тунис, е включен в списъка на акцизните стоки с висок акцизен данък, поради което има сравнително висока цена за крайния потребител. Вносният алкохол може да бъде поръчан в ресторантите на хотелите (срещу допълнително заплащане), в ресторанти извън хотела, както и да бъде закупен в магазини, разположени в столицата.

По време на свещения месец Рамадан сервирането на алкохолни напитки в хотелите, както и в лицензирани заведения извън хотела за чужденци, не е ограничено. Въпреки това продажбата на алкохолни напитки в специализирани магазини е напълно забранена не само по време на свещения месец Рамадан, но и целогодишно в петък. През 2026 година свещеният месец Рамадан се пада в периода февруари–март.

Традиции и правила за поведение в Тунис

В Тунис има много джамии и повечето от жителите му изповядват исляма. Въпреки това от гостите на тази страна не се изисква да спазват строг дрескод или да се придържат към правилата за пост по време на свещения месец Рамадан. Все пак туристите не трябва да посещават нетуристически райони с разкриващо облекло, къси шорти/поли и потници. При напускане на територията на хотела върху банския костюм трябва да бъде облечено допълнително облекло. Посещението на религиозни обекти е възможно само при спазване на дрескода (консултирайте се с вашия хотелски гид по този въпрос).

Учтиво молим туристите да се отнасят с уважение както към местните жители, така и към другите туристи, да не снимат хора без тяхното разрешение и да не посещават обществени места в състояние на алкохолно опиянение.

Изразяването на благодарност чрез бакшиш не е задължително и е по преценка на туристите. Докато са в хотела, туристите могат да оставят възнаграждение за добрата работа на камериерката, бармана, сервитьора или пиколото. Размерът на бакшиша обикновено варира от два до три динара или повече, по преценка на туристите. Размерът на бакшиша, оставен в ресторант извън хотела, се определя от гостите. Негласното правило е 10% от сумата по сметката.

На обществени места туристите трябва да проявяват внимание и да не оставят личните си вещи без надзор, за да избегнат кражба. При напускане на територията на хотела се препоръчва туристите да носят снимка или копие на паспорта си, като същевременно оставят ценните вещи и документите в сейфа в хотелската стая.

Важна информация за туристи, които пътуват с деца

Тарифите за настаняване на деца в хотелите зависят от тяхната възрастова група. Възрастовият диапазон може да варира в различните хотели, но като правило съществуват следните групи: деца на възраст от 0 до 2 години, от 2 до 6 години и от 6 до 12 години. Цената за настаняване на деца над 14-годишна възраст се начислява по тарифите за настаняване на възрастни във всички хотели.

При определяне на тарифите за екскурзионно обслужване се прилагат две възрастови групи за деца: от 0 до 2 години и от 2 до 12 години. Цената на екскурзиите за деца над 12-годишна възраст е равна на цената на екскурзионното обслужване за възрастни.

Някои хотели в Тунис имат задължителни възрастови ограничения 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+). Резервация и настаняване на семейства с деца, чиято възраст е под посоченото ограничение в концепцията на хотела, не се допуска. В случай че по време на настаняването на туристите бъде установена неточна информация относно датата на раждане на детето, хотелът ще откаже настаняване.

Тунизийското законодателство забранява продажбата на алкохолни напитки на лица под 18-годишна възраст. Поради това в местата за настаняване и в заведенията за обществено хранене алкохолни напитки се сервират само на лица на възраст 18 години или повече. Освен това, за да се спазва горепосоченото изискване, местата за настаняване въвеждат правила, които определят възрастови ограничения за използване на определени зони в тези обекти. Например в хотелите гостите 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 се отнася за дискотеки, организирани от анимационните екипи след вечерните анимационни програми в амфитеатрите или в други специално предназначени зони на хотела.

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

Отговорността за безопасността на децата по време на пътуването (включително присъствието им около басейни, на водни пързалки, край морето, на плажове, при атракциони, 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 се разрешава да се движат в превозното средство по време на движение. Ако непълнолетно лице се намира във водата (морето, басейни, аквапаркове), придружаващите го лица трябва да осигурят безопасността при къпане и да предотвратят поглъщането на вода, която не е годна за пиене. При къпане деца в предучилищна възраст и ученици в начална училищна възраст трябва да носят специални спасителни жилетки или надуваеми ръкавели. Преди използване на водни пързалки и атракциони възрастният, който придружава непълнолетното лице, трябва да се запознае с правилата за безопасност и да се увери, че възрастта на детето отговаря на възрастовото ограничение за съответната водна пързалка или атракцион.

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

Правила за активиране на застрахователната полица

Препоръчваме на туристите да се запознаят с условията на застраховката за медицински разходи преди пътуването и да изберат оптимална тарифа, която съответства на планирания вид почивка, възраст, придружаващи заболявания или ограничения. В зависимост от застрахователната компания или застрахователната тарифа, тя може да включва или да не включва покритие на застрахователни събития, настъпили в състояние на алкохолно или наркотично опиянение или при практикуване на активни спортове. Освен това различните застрахователни компании могат да предлагат различно застрахователно покритие и различни размери на самоучастието.

Информация относно начините за активиране на медицинската застраховка се предоставя на туристите по време на трансфера от летището до хотела, както и на информационна среща с хотелския гид.

Туристите не се препоръчва да търсят медицинска помощ от лекари, работещи директно в хотела или поканени по инициатива на хотела. Всички услуги, предоставяни от тези лекари, се предоставят изключително срещу заплащане и не се покриват от застрахователните полици. При обръщение за медицинска помощ към специалисти в хотела туристите трябва да имат предвид, че това представлява една от допълнителните услуги, от чието предоставяне са заинтересовани администрацията на хотела и съответните изпълнители. На практика са се случвали случаи, при които администрацията на хотела е възпрепятствала допускането на лекари, предоставени от застрахователната компания, на територията на хотела. Подобни действия от страна на хотела представляват нарушение на правата на туристите. В случай на възникване на такава ситуация туристите трябва да се обърнат към хотелския гид за решаване на въпроса със съдействието на DMC.

В случай на здравословни проблеми туристът трябва да се свърже със застрахователната компания чрез имейл или чрез обаждане на телефонния номер, посочен в застрахователната полица. Ако туристът изпитва затруднения при свързването със застрахователната компания или ако състоянието му не позволява това, туристът може да се свърже с хотелския гид, който ще окаже необходимото съдействие.

Персоналът на DMC съдейства на туристите при свързване със застрахователната компания, но не поема отговорност за пълнотата и качеството на предоставените медицински услуги. Лечението на туристите се извършва от медицинско заведение, определено от застрахователната компания. Цялата по-нататъшна комуникация, свързана с лечението, се осъществява директно между туриста и застрахователната компания.

В случай че здравословни проблеми възникнат при туристи, пристигнали на летището и изчакващи обратния полет, те трябва да оценят състоянието си и да решат дали ще могат да посетят лекар след пристигане в родната страна. Ако е необходима спешна медицинска помощ, туристите могат да се свържат със застрахователната компания, за да получат лечение и да решат въпросите, свързани с предоставяне на настаняване за периода на лечението и обратния полет. В случай на леко заболяване, което не може да възпрепятства обратния полет, туристите могат да посетят медицинския кабинет на летището. Преди получаване на медицински услуги на летището туристите трябва да се запознаят с тяхната цена, тъй като тези суми се заплащат от самите туристи и няма да бъдат компенсирани от застрахователната компания.