

TUNISIA 2026. GHID PENTRU OPERATORII DE TURISM, AGENȚII DE TURISM ȘI TURIȘTI (Actualizat 11/01/2025)

Drepturile exclusive de utilizare a textului acestui document aparțin titularului drepturilor, care este autorul – Carthage Group, grup internațional de companii. Acest document poate fi utilizat doar cu menționarea autorului.

CUPRINS

Întâmpinarea turiștilor la aeroport și transferul.....	3
Reguli de intrare în Tunisia.....	3
Interdicția de a importa și utiliza anumite tipuri de echipamente.....	4
Aranjamente privind întâmpinarea și transferul.....	5
Plan de acțiune în cazul în care bagajul turiștilor nu a sosit.....	7
Plan de acțiuni în cazul în care bagajul a fost deteriorat.....	7
Plan de acțiuni în cazul în care bagajul altcuiva a fost luat de pe banda de bagaje.....	8
Cazarea la hotel.....	8
Particularități ale calculării tarifelor de cazare la hotel și de furnizare a serviciilor pentru anumite categorii de turiști.....	8
Categorii de hoteluri.....	9
Taxă de cazare.....	10
Perioada obligatorie de funcționare a aerului condiționat.....	10
Particularități sezoniere ale funcționării hotelului.....	10
Categorii de camere și caracteristicile acestora.....	11
Orele de check-in și check-out, prelungirea camerei.....	12
Evacuare anticipată la inițiativa hotelului.....	13
Opțiuni de masă.....	13
Mese în cazul check-in-urilor târzii.....	15
Indisponibilitatea pachetelor de prânz în hotelurile din Tunisia.....	15
Servicii suplimentare ale hotelului.....	15
Condiții sanitar-igienice. Controlul insectelor.....	16
Caracteristici naturale ale coastei tunisiene. Meduze.....	17
Caracteristici naturale ale coastei tunisiene. Alge marine.....	18
Siguranța în hoteluri.....	18
Păstrarea bunurilor în seifuri.....	18
Plan de acțiuni în cazul pierderii bunurilor.....	18
Plan de acțiune în cazul pierderii pașaportului.....	19
Supraveghere video în hoteluri.....	20
Servicii de excursii.....	20
Reguli generale.....	20
Politica de anulare a excursiilor achiziționate în Tunisia și politica de rambursare.....	21
Politica de anulare a excursiilor achiziționate înainte de sosirea în Tunisia și politica de rambursare.....	22
Informații importante.....	23
Schimb valutar și schimb valutar invers.....	23

Prohibiția de fotografiere și filmare video.....	24
Servicii de internet și mobile.....	25
Caracteristici particulare ale producerii și vânzării băuturilor alcoolice.....	25
Informații importante pentru turiștii care călătoresc cu copii.....	26
Reguli de activare a poliței de asigurare.....	27

Întâmpinarea turiștilor la aeroport și transferul

Reguli de intrare în Tunisia

Înainte de rezervarea unui tur, este necesar să vă familiarizați cu reglementările privind vizele și să verificați perioada de valabilitate a pașapoartelor pentru a asigura conformitatea cu legislația de imigrare a țării alese pentru călătorie.

Conform decretului autorităților tunisiene, începând cu 31 decembrie 2024, călătorii trebuie să prezinte un pașaport pentru a traversa frontiera de stat. Aceasta a anulat excepția pentru cetățenii unor țări ale Uniunii Europene, care a fost în vigoare până la 31 decembrie 2024 și permitea intrarea în Tunisia pe baza unei cărți de identitate naționale.

Pentru intrarea în Tunisia, pașaportul unui cetățean străin trebuie să fie valabil cel puțin 6 luni de la sfârșitul turului. Dacă perioada de valabilitate a pașaportului nu îndeplinește această cerință, intrarea în Tunisia poate fi refuzată. Deoarece Tunisia depinde în mare măsură de industria turismului, în practică, ofițerii de control al pașapoartelor din aeroportul de sosire pot aplica o regulă privind o perioadă mai scurtă de valabilitate a pașaportului unui cetățean străin – cel puțin 3 luni de la sfârșitul turului. Cu toate acestea, această practică stabilită se poate schimba în orice moment, de aceea se recomandă respectarea normei oficial anunțate de 6 luni și, de asemenea, verificarea în prealabil a cerințelor privind documentele pasagerilor publicate pe site-ul companiei aeriene. Dacă personalul companiei aeriene detectează o neconcordanță între perioada de valabilitate a pașaportului și cerințele țării de destinație, pasagerului i se poate refuza îmbarcarea, cu reținerea costului biletului.

La data întocmirii prezentului Ghid (01.11.2025), se aplică următoarele reguli pentru traversarea frontierei de stat a Tunisiei:

Cetățenii Rusiei, Belarusului, Kazahstanului, Moldovei, Serbiei, Bulgariei și Turciei beneficiază de intrare fără viză pentru o perioadă de până la 90 de zile. Cetățenii Azerbaidjanului, Georgiei, Kârgâzstanului, Tadjikistanului, Turkmenistanului, Ucrainei și Uzbekistanului nu au nevoie de viză pentru intrare pe termen scurt în cadrul unei călătorii turistice organizate cu o durată de cel mult 30 de zile și care include un zbor direct dus-întors („Round trip”). Intrarea este unică. Dacă turiștii intenționează să părăsească Tunisia pentru alte țări în timpul vacanței, trebuie obținută o viză. Pentru intrarea în Tunisia în afara unei călătorii turistice organizate sau pentru o ședere mai lungă, se aplică alte reguli de viză.

Intrarea în Tunisia pentru cetățenii țărilor care nu sunt menționate în listele de mai sus se realizează pe baza unei vize obținute la oficiile consulare sau la ambasadele Republicii Tunisia.

Regulile de intrare se pot modifica fără notificare prealabilă. Regulile actuale privind vizele aplicabile pentru perioada planificată a călătoriei trebuie clarificate suplimentar la locul achiziționării turului, pe resursele informaționale oficiale ale țării de destinație sau la ambasada ori consulatul țării de destinație.

Se recomandă verificarea suplimentară a cerințelor privind documentele pasagerilor publicate pe site-ul companiei aeriene transportatoare, deoarece compania aeriană

efectuează verificarea inițială a documentelor și decide asupra îmbarcării pasagerilor. Unele companii aeriene solicită documente suplimentare care nu sunt prevăzute de regulile de viză ale țării de destinație. În cazul unor dubii privind completitudinea pachetului de documente, este recomandabil să se facă o solicitare suplimentară către compania aeriană în avans.

Din anul 2022, necesitatea completării unui card de migrație la sosirea în Tunisia a fost abolită.

La intrarea în Tunisia, sumele echivalente cu 20.000 de dinari tunisieni sau mai mult trebuie declarate (verificați cursul de schimb valutar la o anumită dată pe site-ul Băncii Centrale a Tunisiei la: <https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/index.jsp>). Declarația valutară este supusă unui timbru fiscal de 10 dinari, indiferent de suma declarată. Declarația de import valutar este valabilă timp de trei luni de la data intrării călătorului nerezident în Tunisia și poate fi utilizată doar pentru o singură călătorie. Declarația de import valutar este personală și nu poate fi transferată altor persoane.

Declararea valutei la intrarea în Tunisia îi va ajuta pe turiști să evite problemele la controlul vamal la plecare. Dacă cetățenii străini au o sumă mare de numerar, ofițerii vamali solicită dovada că această sumă a fost importată anterior și nu a fost obținută ilegal în Tunisia. Dacă, în timpul numărării numerarului, se stabilește că suma depășește 5.000 de dinari tunisieni, ceea ce reprezintă aproximativ 1.500 de euro, iar turistul nu are o declarație personală pentru suma necesară emisă la intrarea în Tunisia, atunci numerarul care depășește suma permisă este confiscat. Mai multe detalii în secțiunea „**Schimb valutar și schimb valutar invers**”.

Interdicția de a importa și utiliza anumite tipuri de echipamente

Legislația tunisiană interzice importul în țară al quadcopterelelor, binocurilor și stațiilor radio de tip walkie-talkie. Vă rugăm să rețineți că interdicția de import se aplică atât dispozitivelor asamblate, cât și dispozitivelor în formă demontată.

Dacă echipamentele interzise sunt depistate în timpul controlului vamal, acestea vor fi confiscate. La confiscarea echipamentului, ofițerii vamali întocmesc un act corespunzător și înmânează o copie turistului. Turistul trebuie să păstreze copia actului pe toată durata călătoriei. În baza acestui act, turistul poate primi echipamentul la trecerea controlului vamal înainte de plecarea din Tunisia.

Restituirea echipamentului confiscat se efectuează numai la aeroportul unde a fost realizată confiscarea și numai personal turistului pentru care a fost întocmit actul. Restituirea echipamentului confiscat către terți, precum și restituirea echipamentului pentru plecarea dintr-un alt aeroport din țară sunt interzise.

Dacă un turist reușește să transporte ilegal echipamente interzise sau să le achiziționeze în Tunisia, la constatarea faptului utilizării acestora, ele vor fi confiscate irevocabil, cu inițierea unui dosar administrativ sau penal împotriva turistului. Utilizarea echipamentelor interzise poate fi considerată de autorități drept o tentativă de încălcare a securității publice și naționale a Republicii Tunisia. Nici tur-operatorul, nici DMC-ul nu pot influența soluționarea

operativă și cu succes a unor astfel de situații, deoarece aceasta ține de responsabilitatea personală a turistului pentru respectarea legislației tunisiene. Organele de aplicare a legii nu negociază cu terți, cu excepția cazului în care este vorba despre un avocat tunisian angajat de călători pentru a le reprezenta interesele sau de un reprezentant oficial al ambasadei/consulatului țării de cetățenie a turistului.

Aranjamente privind întâmpinarea și transferul

La ieșirea din zona de sosiri, turiștii sunt întâmpinați de reprezentanții Companiei de Management al Destinației (DMC) la un stand cu logo-urile DMC și ale tur-operatorului.

Turiștii trebuie să prezinte voucher-ele de cazare reprezentanților DMC. După verificarea voucherului tur-operatorului și confirmarea prezenței turistului pe lista pasagerilor pentru transferul de grup, turistul este informat despre numărul autobuzului și i se eliberează un voucher de cazare și un pliant informativ.

Turiștii care au rezervat un transfer individual fără însoțire sunt întâmpinați la ieșirea din zona de sosiri de către șofer. La rezervarea serviciului „transfer individual cu însoțire”, turiștii se adresează mai întâi la ghișeul companiei, unde un reprezentant le verifică rezervarea și apoi îi însoțește până la șofer.

Toți turiștii care pleacă cu transfer de grup sunt recomandați să rămână în apropierea autobuzului și să aștepte până când ceilalți pasageri ai acelui autobuz trec de controlul pașapoartelor și vamal și își ridică bagajele.

La efectuarea transferului de grup, transportul se realizează pe ruta „aeroport – hotel”, cu opriri la hoteluri, al căror număr este determinat de hotelurile participanților la transfer. Traseul autobuzului de transfer este stabilit de DMC și depinde de amplasarea hotelurilor față de aeroport. Durata transferului de grup depinde de mulți factori, începând de la rapiditatea cu care turiștii ies din clădirea aeroportului și până la condițiile de trafic.

Reprezentanții DMC așteaptă toți participanții grupului de transfer. În cazurile în care ieșirea turiștilor este semnificativ întârziată din cauza problemelor la controlul pașapoartelor, transportului de bunuri interzise sau pierderii bagajelor, se recomandă notificarea DMC prin numărul hotline +216 25 99 44 77 (Mobil, Viber, WhatsApp, Telegram). Un grup de transfer complet format așteaptă turiștii întârziați nu mai mult de 30 de minute. Dacă turiștii nu apar în acest interval, autobuzul părăsește aeroportul. Compensarea costului transferului sau a taxiului către hotel nu este prevăzută în astfel de cazuri, iar costul serviciului de transfer neutilizat nu este rambursat.

Atragem atenția turiștilor asupra necesității unui comportament respectuos față de ceilalți participanți la transport și respectării regulilor general acceptate de conduită în timpul transferului de grup. În cazul apariției unui turist la transferul de grup într-o stare de intoxicație alcoolică semnificativă, precum și în cazul încălcării de către turist a normelor de ordine publică, DMC are dreptul de a refuza transportul fără compensarea costului transferului și/sau a costului taxiului pe ruta corespunzătoare.

La întâmpinarea turiștilor sosiți la aeroport, acestora li se oferă un pliant informativ, în care sunt indicate numele și numărul de telefon al ghidului hotelier, precum și data și ora întâlnirii informative cu ghidul. Întâlnirea cu ghidul are loc la hotelul de cazare al turiștilor în ziua sosirii sau în ziua următoare. În cazuri excepționale, pentru oaspeții hotelurilor situate departe de zona principală de stațiune (de exemplu, Mahdia pe continent sau Zarzis pe insula Djerba), informațiile de bază despre țară și excursiile disponibile pot fi furnizate la aeroport la sosire, cu însoțire la distanță de către ghidul hotelier prin telefon și mesagerie (Viber, WhatsApp, Telegram). Ghidurile hoteliere răspund prompt la toate întrebările turiștilor și ajută la rezolvarea problemelor apărute.

Recomandăm cu tărie ca turiștii să participe la întâlnirea informativă cu ghidul la hotelul lor, a cărei dată și oră sunt indicate în pliantul informativ. În timpul întâlnirii informative, turiștii fac cunoștință cu ghidul hotelier și schimbă date de contact cu reprezentantul nostru. Astfel, ghidul hotelier are posibilitatea de a contacta rapid turiștii pentru a comunica informații importante (ora transferului la aeroport sau la excursie, precum și orice modificări legate de vacanța turiștilor).

Numerele de telefon ale ghizilor hotelieri și numărul hotline al DMC sunt prezentate în pliantele informative oferite turiștilor. Totuși, aceste linii de comunicare sunt destinate exclusiv comunicării cu turiștii. Ghidurile hoteliere nu au autoritatea de a purta negocieri cu terți, care includ reprezentanți ai agențiilor de turism, tur-operatori, rude ale turiștilor etc. Hotline-ul este destinat contactului direct cu turiștii și soluționării operative a problemelor apărute. Apelurile la acest număr de către terți care nu sunt turiști nu sunt dorite. Orice solicitări din partea agențiilor de turism și tur-operatorilor trebuie să vină exclusiv prin canale oficiale de comunicare – prin e-mail.

Ora sosirii transferului la hotel pentru transportul pe ruta „hotel – aeroport” trebuie clarificată în mapa sau pe panoul situat în lobby-ul hotelului în seara zilei anterioare plecării. Informația este publicată între orele 18:00 și 20:00. Dacă turiștii întâmpină dificultăți în găsirea informației sau au întrebări suplimentare, aceștia trebuie să contacteze ghidul hotelier.

Traseul autobuzului de transfer în timpul transferului de retur este, de asemenea, stabilit de DMC și depinde de amplasarea hotelurilor față de aeroport. Rugăm turiștii să manifeste respect față de ceilalți participanți la transfer și să sosească la timp.

În cazurile absenței turiștilor la recepția hotelului, angajații DMC iau măsuri pentru a-i căuta. Cu toate acestea, transferul nu poate aștepta participanții la transport mai mult de 15 minute, deoarece acest lucru poate duce la sosirea întârziată a autobuzului la hotelurile următoare și la întârzierea la check-in-ul din aeroport. Dacă turiștii nu apar, reprezentantul DMC care efectuează transferul completează un formular special semnat de reprezentantul hotelului ca persoană care confirmă faptul sosirii vehiculului și așteptării oaspeților.

Recomandăm cu tărie ca turiștii să informeze reprezentanții DMC dacă nu intenționează să utilizeze transferul de grup rezervat pe rutele aeroport-hotel și/sau hotel-aeroport. Notificarea în avans permite prevenirea întârzierilor în transfer pentru căutarea turiștilor în hotel și a inconvenientelor asociate pentru ceilalți participanți la transport.

Dacă turiștii ajung la punctul de întâlnire la timp, dar nu găsesc transferul, trebuie să contacteze imediat ghidul hotelier. Sunt posibile întârzieri minore ale transportului și acestea pot fi legate de căutarea turiștilor în hotelurile anterioare sau de condițiile de trafic. În astfel de cazuri, se recomandă contactarea imediată a ghidului hotelier pentru clarificarea informațiilor.

La coborârea din autobuz la finalul transferului, turiștii trebuie să se asigure că nu au lăsat obiecte personale în vehicul. La primirea solicitărilor turiștilor cu informații despre obiecte personale uitate sau pierdute în timpul transportului, DMC acordă asistență în căutarea acestora, dar nu poartă responsabilitate dacă acestea nu sunt găsite.

Plan de acțiune în cazul în care bagajul turiștilor nu a sosit

La constatarea faptului că valiza lor lipsește de pe banda de preluare a bagajelor, turiștii trebuie să contacteze personalul de la ghișeul „Lost & Found”, unde li se va solicita să completeze un raport de pierdere a bagajului – Property Irregularity Report (PIR). Raportul este completat de pasageri sau de personalul aeroportului cu litere tipărite în limba engleză. Turiștii trebuie să ia o copie a raportului și să o păstreze până la primirea bagajului sau până la depunerea unei reclamații la compania aeriană dacă bagajul nu este găsit.

În Tunisia, indiferent de orașul de sosire sau de compania aeriană, nu există practica livrării bagajelor găsite la locul de cazare al pasagerului. Când bagajul este găsit, personalul aeroportului sau al companiei aeriene va contacta turiștii și îi va informa despre necesitatea de a veni la aeroport pentru a-l ridica. Terții, inclusiv, dar fără a se limita la reprezentanții DMC, nu sunt autorizați să ridice bagajele în numele turiștilor. Pasagerul pe numele căruia este înregistrat bagajul trebuie să se prezinte personal la aeroport. Turiștii pot merge la aeroport pe cont propriu sau pot solicita ghidului hotelier ajutor pentru organizarea transportului către sau de la aeroport. Costurile asociate cu un astfel de transport sunt suportate de turist.

Dacă bagajul este găsit după încheierea călătoriei sau este declarat pierdut, turiștii sunt recomandați să mențină contactul cu reprezentanții companiei aeriene în ceea ce privește livrarea bagajului sau compensarea pentru bagajul pierdut.

Plan de acțiuni în cazul în care bagajul a fost deteriorat

La constatarea deteriorării bagajului în aeroport, turiștii trebuie să contacteze personalul aeroportului și să întocmească un Property Irregularity Report (PIR), precum și să facă fotografii și înregistrări video ale elementelor deteriorate. Recomandăm păstrarea tuturor documentelor (cărți de îmbarcare, etichete de bagaj și chitanțe, rapoarte). Pentru a solicita despăgubiri, turiștii trebuie să contacteze tur-operatorul sau compania aeriană direct, deoarece transportatorul este responsabil pentru bagaj din momentul în care acesta este predat la check-in până la primirea lui.

Dacă deteriorarea bagajului este constatată în timpul transferului de grup sau individual, este necesar să se raporteze acest lucru ghidului și să se fotografieze deteriorarea.

Reprezentanții noștri vor efectua o inspecție și vor lua toate măsurile necesare pentru a stabili responsabilitatea pentru deteriorare și pentru a determina temeiurile pentru despăgubire.

Recomandăm cu tărie ca turiștii să își verifice bagajele la fiecare etapă (la ridicarea de pe banda de bagaje din aeroport, la ridicarea din compartimentul de bagaje al autobuzului) și să raporteze imediat orice deteriorare descoperită. Notificarea întârziată a deteriorării descoperite (adică nu în momentul constatării, ci după un anumit timp) reduce semnificativ și, în majoritatea cazurilor, elimină complet posibilitatea stabilirii responsabilității și, în consecință, solicitării despăgubirilor, deoarece într-un astfel de caz devine imposibilă stabilirea responsabilității.

Plan de acțiuni în cazul în care bagajul altcuiva a fost luat de pe banda de bagaje

La constatarea faptului că un turist a luat din greșeală bagajul altcuiva de pe banda de bagaje, este necesar să se fotografieze eticheta bagajului și imaginea de ansamblu și să se raporteze acest lucru ghidului. Reprezentanții noștri vor efectua o inspecție și vor lua toate măsurile necesare pentru a localiza bagajul turistului.

La primirea raportului unui turist privind bagajul pierdut, DMC oferă asistență în căutarea acestuia, dar nu poartă responsabilitate dacă bagajul nu este găsit.

Turistul poate merge să ridice bagajul găsit pe cont propriu sau poate solicita ghidului hotelier ajutor pentru organizarea transportului pentru ridicarea bagajului găsit.

Recomandăm cu tărie ca turiștii să își verifice bagajele la primire la fiecare etapă (la ridicarea de pe banda de bagaje din aeroport, la ridicarea din compartimentul de bagaje al autobuzului) și să notifice imediat DMC despre orice neconcordanțe pentru a rezolva rapid și corect situația.

Cazarea la hotel

Particularități ale calculării tarifelor de cazare la hotel și de furnizare a serviciilor pentru anumite categorii de turiști

Tarifele de cazare pentru oaspeți indicate în acordul semnat cu tur-operatorul se aplică numai cetățenilor țării în care acest tur-operator își desfășoară activitățile comerciale. În cazul în care o cameră este rezervată pentru un cetățean al unei astfel de țări și pentru un cetățean al oricărei alte țări care urmează să călătorească în Tunisia nu din țara de operare a tur-operatorului, prețul cazării va fi calculat pe baza unor tarife diferite.

Conform legislației tunisiene, o excepție de la această regulă o constituie rezervarea unui pachet turistic care include un zbor dus-întors, adică cu plecare din țara de operare a tur-operatorului și întoarcere în această țară la finalizarea turului. În timpul procedurii de înregistrare la check-in, pașaportul turistului va fi verificat pentru un ștampilă care confirmă

sosirea din țara de operare a tur-operatorului care a efectuat rezervarea. În cazul absenței unei astfel de ștampile, precum și în prezența oricărei alte neconcordanțe în informațiile furnizate despre ruta de sosire, costul cazării turistului ca parte a turului va fi recalculat conform tarifelor aplicabile pieței cetățeniei turistului. Turistul trebuie să plătească diferența de cost al cazării prin intermediul reprezentantului DMC la tariful pentru țara cetățeniei turistului prevăzut în contractul dintre tur-operator și unitatea de cazare, sau la recepția hotelului conform listei de prețuri a hotelului. În cazul contestării nejustificate de către turist a necesității plății suplimentare, DMC și administrația hotelului își rezervă dreptul de a refuza cazarea, cu reținerea integrală de către administrația hotelului a costului cazării pentru acel turist achitat ca parte a produsului turistic.

Excepția de mai sus nu se aplică turiștilor care nu sunt cetățeni ai țării de operare a tur-operatorului și care rezervă doar serviciul de cazare de la tur-operator. Costul cazării pentru astfel de turiști trebuie solicitat individual de către tur-operator de la DMC. În cazul detectării de către angajații tur-operatorului, angajații DMC sau administrația hotelului a unor date inexacte despre cetățenia turistului specificate în timpul rezervării, costul cazării pentru acel turist va fi recalculat conform tarifelor aplicabile țării cetățeniei sale și perceput ca plată suplimentară în rezervare sau la recepția hotelului, în funcție de momentul depistării unei astfel de neconcordanțe. În astfel de cazuri, DMC nu poartă responsabilitate pentru eventualele inconveniente, întârzieri la check-in sau refuzul cazării.

Legislația tunisiană interzice cazarea într-o singură cameră a unui turist străin și a unui cetățean tunisian de sex opus, cu excepția cazului în care aceștia sunt căsătoriți oficial. În timpul procedurii de check-in la hotel, unor astfel de cupluri li se va solicita certificatul de căsătorie. Dacă turiștii nu sunt într-o căsătorie oficial înregistrată, este necesar să se rezerve două camere separate cu ocupare single (SNG). În cazul refuzului turiștilor de a respecta această cerință, DMC și hotelul sunt exonerati de orice responsabilitate pentru refuzul cazării.

Conform legislației tunisiene, hotelurilor le este interzis să furnizeze băuturi alcoolice în cadrul conceptelor de masă All Inclusive și Ultra All Inclusive oaspeților cu cetățenie a țărilor Maghrebului (Tunisia, Algeria, Libia, Mauritania, Maroc) și a țărilor din Golf (Bahrain, Irak, Iran, Qatar, Kuweit, Emiratele Arabe Unite, Oman și Arabia Saudită). Pentru acești oaspeți se aplică sistemul de masă Soft All Inclusive. DMC nu poartă responsabilitate pentru refuzul de a furniza băuturi alcoolice oaspeților din categoriile specificate, deoarece această restricție este reglementată de legislația locală și de regulile interne ale hotelului.

Categorii de hoteluri

În Tunisia, toate unitățile de cazare sunt supuse înregistrării de stat. Certificarea, în baza căreia unităților de cazare li se atribuie o categorie de servicii de 1*-5*, pensiune, apartamente etc., nu este obligatorie și se realizează la inițiativa proprietarilor unităților de cazare. Cu toate acestea, în pofida acestui fapt, majoritatea absolută a unităților de cazare din toate stațiunile populare ale țării dețin certificatele menționate, emise de Oficiul Național de Turism al Tunisiei (ONTT). Sortimentul DMC include o gamă largă de hoteluri din Tunisia aparținând diferitelor categorii de servicii și de preț. Hotelurile din cadrul aceleiași categorii

de servicii pot aparține unor segmente de preț diferite și, în consecință, opțiunile lor de servicii și calitatea serviciilor vor diferi proporțional cu prețul cazării.

Înainte de rezervarea unui produs turistic, turiștilor li se recomandă să se familiarizeze cu informațiile despre hotel pe site-ul tur-operatorului, pe site-ul hotelului, precum și pe platforme independente de evaluare și site-uri specializate cu recenzii ale călătorilor. Aceste acțiuni îi vor ajuta pe turiști să își formeze o imagine cât mai completă despre calitatea și gama de servicii din hotelul preferat.

Taxă de cazare

Conform prevederilor legii financiare a Republicii Tunisia din 08.12.2017, toate hotelurile din Tunisia sunt obligate să perceapă taxa turistică în timpul procedurii de check-in, în ziua sosirii.

Din 01.11.2024, în Tunisia este în vigoare un sistem unificat de calcul al taxei turistice: 12 dinari tunisieni pe noapte pentru cazarea în hoteluri de 4*-5*, 8 dinari tunisieni pe noapte pentru cazarea în hoteluri de 3* și 4 dinari tunisieni pe noapte pentru cazarea în hoteluri de 2*. Prin urmare, la check-in, turiștii trebuie să plătească taxa pentru fiecare participant la tur cu vârsta de 12 ani și peste, pentru primele 10 nopți de ședere la hotel. Nu se percepe taxă pentru șederile ulterioare. Dacă un turist stă la hotel mai puțin de 10 nopți, acesta plătește doar pentru numărul efectiv de nopți.

Dacă un turist împlinește 12 ani în timpul șederii la hotel, taxa se percepe pentru nopțile în care turistul stă la hotel din ziua în care împlinește 12 ani până la a zecea noapte a șederii sau până la sfârșitul șederii, oricare dintre acestea este mai scurtă.

Perioada obligatorie de funcționare a aerului condiționat

Perioada obligatorie de funcționare a aerului condiționat în Tunisia durează din 15 iunie până la 15 septembrie. Furnizarea aerului condiționat în afara perioadei menționate mai sus este la discreția hotelului. Dacă hotelul nu furnizează aer condiționat în afara perioadei obligatorii, această circumstanță nu poate servi drept temei pentru o reclamație.

Particularități sezoniere ale funcționării hotelului

Ca regulă generală, în hotelurile din Tunisia, barul de pe plajă, barurile și restaurantele cu locuri pe terase deschise și toboganele acvatice funcționează din 1 iunie până la 30 septembrie, deoarece funcționarea lor eficientă depinde de condițiile meteorologice. La discreția hotelului și în prezența unor condiții meteorologice favorabile, aceste servicii pot fi lansate mai devreme sau finalizate mai târziu decât datele specificate. Dacă hotelul nu furnizează servicii sezoniere în afara perioadei obligatorii, această circumstanță nu poate servi drept temei pentru o reclamație.

Serviciile sezoniere sunt furnizate în mod consecutiv. Astfel, odată cu începutul sezonului cald, piscina interioară își încetează activitatea, iar parcul acvatic începe să funcționeze. La

trecerea la sezonul de iarnă – în ordine inversă: parcul acvatic își încetează funcționarea, iar piscina interioară se deschide.

Lista completă a serviciilor din hotel este furnizată numai în sezonul de vârf și nu este disponibilă la începutul sau la sfârșitul sezonului turistic. Acest lucru permite hotelurilor să ofere tarife de cazare mai mici în sezonul redus. Dacă turiștii sunt interesați de primirea unui serviciu din partea hotelului care nu este listat în serviciile de bază și/sau a unui serviciu sezonier în timpul șederii lor, posibilitatea de a obține un astfel de serviciu în mod specific în perioada șederii trebuie clarificată în prealabil cu tur-operatorul. Atragem atenția asupra faptului că furnizarea fiecărui serviciu este la discreția hotelului, iar refuzul de a-l furniza nu poate servi drept temei pentru o reclamație.

Categorii de camere și caracteristicile acestora

La rezervarea unui produs turistic, turiștii, pe lângă hotel, aleg tipul de cameră dintre cele disponibile în oferta hotelului. Tipurile comune de cazare într-o cameră standard sunt: SNG – un turist, DBL – doi turiști și TRPL – trei turiști. La rezervarea camerelor standard cu ocupare SNG și DBL, în majoritatea hotelurilor este furnizată aceeași cameră standard în ambele cazuri. O cameră destinată pentru trei turiști (TRPL) (în funcție de capacitatea camerei a unui hotel specific) poate fi reprezentată ca o cameră standard cu un pat suplimentar instalat în ziua sosirii sau ca o cameră cu suprafață mărită, cu un pat pentru al treilea turist inclus în configurația de bază a camerei. Paturile suplimentare pot fi reprezentate de un pat standard, o canapea sau un pat pliant. Paturile suplimentare pentru copii pot fi reprezentate de un pat standard, o canapea, un pat pliant sau un pat supraetajat. Pentru o cazare mai confortabilă a mai mult de doi turiști adulți într-o cameră, se recomandă alegerea camerelor aparținând categoriilor FAMILY ROOM și SUITE.

Dacă turiștii doresc să schimbe categoria camerei după check-in, pot contacta direct fie recepția hotelului, fie ghidul hotelier. La contactarea directă a angajaților hotelului, solicitările de schimbare a camerei sunt analizate mai rapid (decât prin intermediul ghidului). Vă rugăm să rețineți că nici hotelul, nici DMC nu pot garanta schimbarea camerei. Hotelul oferă camere în funcție de gradul de ocupare și, dacă există camere disponibile din categoria solicitată, poate cere turiștilor să efectueze o plată suplimentară pentru diferența de preț între camerele de categorii diferite, calculată conform listei de prețuri a hotelului. Mai mult, plata suplimentară poate fi mai mare decât în cazul contactării reprezentantului nostru. Această plată suplimentară nu face obiectul compensării ulterioare din partea DMC sau a tur-operatorului.

În multe hoteluri camerele diferă prin priveliștea lor sau prin amplasarea într-o anumită clădire de pe teritoriul hotelului.

Mai jos sunt câteva exemple:

STANDARD ROOM – nu este specificată nicio priveliște, astfel încât camerele pot avea vedere la piscină, la grădină, la teritoriul hotelului sau la drum;

STANDARD ROOM SEA VIEW – astfel de camere au vedere la mare, însă vederea la mare poate fi fie panoramică, fie parțială.

Dacă priveliștea dintr-o cameră dintr-o anumită categorie nu este declarată, dar turiștii doresc să obțină o cameră din aceeași categorie cu o priveliște specifică, o astfel de dorință trebuie indicată în timpul rezervării turului. Vă rugăm să rețineți că astfel de dorințe sunt transmise hotelului, dar nu sunt garantate. Hotelul oferă camere în funcție de gradul de ocupare al hotelului și de disponibilitatea camerelor la momentul check-in-ului. În acest caz, refuzul hotelului de a oferi o anumită priveliște din cameră nu poate fi considerat temei pentru o reclamație.

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

La sosirea la hotel, turiștii trebuie să prezinte personalului de la recepție voucherul de cazare la hotel. Administrația hotelului este obligată să furnizeze o cameră din categoria rezervată care corespunde specificațiilor declarate. Posibilitatea de a furniza o cameră care să corespundă preferințelor turiștilor, care nu sunt legate de caracteristicile declarate ale categoriei rezervate (cum ar fi disponibilitatea paturilor duble sau twin, amplasarea la anumite etaje și/sau la o anumită distanță de mare, restaurant sau lift), depinde de disponibilitatea camerelor libere la momentul sosirii oaspeților la hotel. Astfel, prioritatea în furnizarea camerelor situate la etaje inferioare în clădiri fără lift sau la distanța minimă față de mare, restaurant sau lift va fi acordată oaspeților cu mobilitate redusă, oaspeților în vârstă, precum și oaspeților cu copii. Solicitățile turiștilor pentru camere situate una lângă alta, menționate în notele rezervării, sunt transmise hotelurilor. Totuși, acestea nu garantează furnizarea unor astfel de camere. În special, în timpul sezonului turistic de vârf, furnizarea a mai mult de două camere adiacente poate fi dificilă din cauza gradului de ocupare complet.

În cazul în care turiștii au reclamații privind calitatea cazării în hotel sau calitatea serviciilor în hotel, li se recomandă să se adreseze ghidului hotelier.

Check-in-ul la hotel se efectuează după ora 15:00. Furnizarea camerelor înainte de ora specificată este la discreția administrației hotelului și depinde de disponibilitatea camerelor libere. Pentru a fi siguri că camera va fi furnizată înainte de ora 15:00, turiștii trebuie să rezerve în avans o zi suplimentară de ședere la hotel.

Check-out-ul are loc înainte de ora 12:00. În cazul în care oaspeții predau cheile cu întârziere, administrația hotelului poate percepe o penalizare în valoarea serviciului „late check-out”.

Posibilitatea prelungirii camerei și prețul unui astfel de serviciu pot fi verificate la recepția hotelului în ajunul plecării. Dacă există camere disponibile și hotelul confirmă acest serviciu, camera poate fi prelungită până la ora 18:00. Hotelurile nu garantează prelungirea exactă a camerei în care au stat clienții, deoarece camera respectivă poate fi deja alocată pentru cazarea unor oaspeți noi. Într-un astfel de caz, hotelul va furniza o altă cameră. Singura modalitate de a asigura prelungirea camerei este contactarea în prealabil a tur-operatorului, cu rezervarea ulterioară și plata unei zile suplimentare de ședere.

Evacuare anticipată la inițiativa hotelului

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

În cazul în care administrația hotelului primește plângeri repetate privind comportamentul necorespunzător al unui anumit oaspete și dacă acesta nu ia măsuri de remediere, oaspetelui i se poate refuza servirea băuturilor alcoolice (dacă comportamentul necorespunzător și încălcarea normelor general acceptate de conduită au fost rezultatul consumului excesiv de alcool) sau poate fi inițiată evacuarea anticipată. Într-un astfel de caz, administrația hotelului va transmite către DMC, care reprezintă interesele legitime ale turiștilor în țara de ședere, o notificare oficială semnată de Directorul General, cu descrierea detaliată a circumstanțelor în care s-a decis restricționarea servirii băuturilor alcoolice sau refuzul cazării. Notificarea va fi însoțită de dovezi ale încălcării de către turist a regulilor de ședere la hotel, inclusiv următoarele: plângeri scrise motivate ale altor oaspeți și/sau înregistrări video ale comportamentului inacceptabil sau agresiv al turistului, din cauza căruia a fost încălcată ordinea publică și a apărut riscul de a provoca daune sănătății turistului respectiv, altor turiști, bunurilor acestora, personalului hotelului sau bunurilor hotelului.

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

Procedura menționată mai sus nu se aplică în prezența acțiunilor agresive ale turistului care au implicat apelarea poliției pentru a preveni sau constata prejudicii aduse sănătății altor oaspeți sau personalului hotelului, bunurilor altor oaspeți sau bunurilor hotelului. Într-un astfel de caz, nu sunt necesare plângeri scrise sau înregistrări video, o copie a raportului poliției privind sosirea la hotel va servi drept dovadă suficientă.

Indiferent de motivul evacuării anticipate a turistului, DMC va oferi asistență în găsirea și rezervarea unui hotel alternativ. În cazul evacuării anticipate din vina turistului, administrația hotelului reține integral costul cazării care a fost plătit în procesul de rezervare, fără a ține cont de numărul de nopți pe care turistul le-a petrecut efectiv la hotel. Toate cheltuielile legate de plata cazării la unitatea alternativă și de organizarea transferului către aceasta vor fi suportate de turist. Nici DMC, nici tur-operatorul nu poartă responsabilitate materială pentru acțiunile sau inacțiunile turistului.

Opțiuni de masă

La rezervarea unui hotel, turiștii pot alege între opțiunile de masă oferite de hotelul selectat:

HB – Half Board (mic dejun și cină);

FB – Full Board (mic dejun, prânz și cină);

AI – All Inclusive;

UAI – Ultra All Inclusive (băuturile nealcoolice și gustările sunt disponibile 24/7, cu excepția cazului în care conceptul hotelului prevede altfel).

O particularitate a opțiunilor de masă All Inclusive și Ultra All Inclusive în hotelurile din Tunisia este disponibilitatea exclusivă a băuturilor alcoolice locale. Băuturile alcoolice importate sunt servite contra cost suplimentar.

Regulile pentru furnizarea apei potabile curate turiștilor sunt determinate de conceptul hotelului și pot diferi în sezoanele redus, mediu și de vârf. În hotelurile din Tunisia există 5 abordări principale privind furnizarea apei potabile:

- furnizarea nelimitată de apă îmbuteliată. În cadrul acestei abordări, turiștii pot primi o cantitate nelimitată de apă îmbuteliată în barurile și restaurantele hotelului în timpul programului lor de funcționare;
- furnizarea limitată de apă îmbuteliată. La check-in, turiștilor li se oferă un anumit număr de vouchere pentru primirea apei îmbuteliate pentru perioada șederii. Turiștii pot primi apă la un moment convenabil în restaurantele și barurile hotelului în timpul programului de funcționare, utilizând voucherele;
- furnizarea zilnică a unei anumite cantități de apă îmbuteliată per cameră, indiferent de numărul de oaspeți;
- furnizarea apei în dozatoare (coolere) amplasate pe teritoriul hotelului și accesibile turiștilor non-stop. Apa poate fi turnată în pahare de unică folosință. Este interzisă turnarea apei în propriile recipiente;
- furnizarea apei în dozatoare (coolere) amplasate în restaurantele și barurile hotelului, accesibile turiștilor în timpul programului de funcționare al acestor unități de alimentație. Apa poate fi turnată în pahare de unică folosință. Este interzisă turnarea apei în propriile recipiente.

Programul de funcționare al restaurantelor și barurilor, meniul acestora și sortimentul de alimente și băuturi sunt stabilite la discreția administrației hotelului. Hotelurile pot modifica gama serviciilor disponibile și condițiile de furnizare a acestora înainte de începutul unui nou sezon sau chiar în timpul sezonului curent, dacă astfel de modificări nu afectează condițiile esențiale ale șederii turiștilor.

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

Mese în cazul check-in-urilor târzii

Hotelurile nu își asumă responsabilitatea pentru programele de zbor ale tur-operatorilor, inclusiv programul, întârzierile, amânările etc. Această regulă se aplică atât în ziua sosirii, cât și în ziua plecării. Șederea în cameră și mesele conform programului de masă selectat sunt disponibile pentru turiști începând cu ora 15:00 din prima zi plătită. În ziua plecării, toate serviciile devin indisponibile la ora 12:00, cu excepția cazului în care conceptul hotelului prevede altfel.

În cazul în care check-in-ul are loc după orele de funcționare ale restaurantului principal al hotelului, nu sunt oferite mese individuale. În prezența unui număr mare de check-in-uri târzii (dar nu în timpul nopții), hotelurile pot prelungi programul de funcționare al restaurantelor principale pentru astfel de oaspeți sau pot oferi gustări ușoare la lobby bar sau în camere. Acesta este dreptul hotelurilor, nu obligația lor. Un astfel de serviciu este oferit doar pentru check-in-uri de grup, adică atunci când sosesc grupuri mari de oaspeți. Indisponibilitatea unui astfel de serviciu nu poate fi considerată temei pentru depunerea unei reclamații.

Hotelurile cu opțiuni de masă UAI servesc mese de noapte în snack barurile lor sau în lobby baruri.

Indisponibilitatea pachetelor de prânz în hotelurile din Tunisia

Tunisia este o țară cu climat cald și cu o rată ridicată de alterare a alimentelor. Pentru a reduce riscul de toxiinfecții alimentare în rândul turiștilor, regulile sanitar-igienice ale Republicii Tunisia interzic hotelurilor să furnizeze oaspeților pachete de prânz (lunch box).

În majoritatea hotelurilor din Tunisia, micul dejun este servit începând cu ora 7:00. Turiștii care pleacă într-o excursie sau spre aeroport după ora 7:00 pot lua cu siguranță micul dejun la hotel. Dacă transferul la aeroport sau excursia implică plecarea de la hotel între orele 5:00 și 7:00, DMC transmite o solicitare către administrația hotelului pentru furnizarea unui mic dejun devreme pentru astfel de turiști. Oaspeților li se recomandă să contacteze ghidul hotelier în ajunul plecării devreme și să verifice posibilitatea de a beneficia de mic dejun devreme. Solicitarea DMC pentru furnizarea micului dejun devreme poate fi acceptată sau respinsă la discreția administrației hotelului. Micul dejun devreme este oferit de hoteluri doar în format continental: băuturi calde, produse de patiserie, mezeluri. În cazul plecării într-o excursie sau spre aeroport înainte de ora 5:00, nu se oferă mic dejun devreme turiștilor.

Indisponibilitatea serviciilor „mic dejun devreme” și „lunch box” nu poate fi considerată temei pentru depunerea unei reclamații.

Servicii suplimentare ale hotelului

La sosirea la hotel, turiștii trebuie să consulte lista serviciilor gratuite și a celor contra cost. Serviciile suplimentare trebuie achitate în ajunul plecării din hotel, înainte de sosirea transferului.

În centrele SPA și centrele de talasoterapie situate în hotelurile din Tunisia, toate serviciile sunt furnizate numai cu plată integrală în avans.

În marea majoritate a hotelurilor din Tunisia, serviciul „mini-bar” presupune doar prezența unui dispozitiv de răcire (mini-frigider) în cameră, care nu este reumplut de hotel nici gratuit, nici contra cost. Excepțiile sunt hotelurile cu buget ridicat, unde reumplerea mini-barului poate fi prevăzută de politica hotelului. Recomandăm familiarizarea atentă cu regulile hotelurilor luate în considerare pentru călătorie.

În majoritatea hotelurilor din Tunisia, Wi-Fi este oferit gratuit în lobby și în alte zone publice. Calitatea semnalului poate scădea dacă numeroși utilizatori sunt prezenți simultan în aceeași zonă. Viteza internetului nu este declarată și depinde de posibilitățile furnizorilor în locația hotelului. În unele hoteluri, turiștilor li se oferă o conexiune Wi-Fi îmbunătățită contra cost suplimentar. Hotelurile din categorii de preț mai ridicate investesc mai multe resurse în asigurarea unei conexiuni stabile la internet decât hotelurile din segmentele de preț mediu și redus.

Administrația hotelului are dreptul de a percepe o penalizare oaspetelui pentru deteriorarea, furtul sau pierderea bunurilor hotelului (cheia camerei, prosoape, halate, veselă etc.). Valoarea penalizării este calculată conform listei de prețuri a hotelului.

Condiții sanitar-igienice. Controlul insectelor

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

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

Odată cu venirea toamnei, Tunisia se confruntă cu un număr crescut de muște. În septembrie și octombrie, toate unitățile de alimentație din hoteluri sunt tratate cu spray-uri repelente împotriva insectelor între mese.

În scop preventiv, toate clădirile hotelurilor sunt tratate regulat cu repelente speciale pentru insecte. În sezoanele de activitate ridicată a anumitor tipuri de insecte, au loc tratamente suplimentare. Frecvența și intensitatea tratamentelor suplimentare ale clădirilor și spațiilor hotelurilor sunt determinate nu doar de un program planificat, ci și de situația reală din hotel. Hotelurile efectuează dezinsecții regulate cu implicarea specialiștilor care tratează zonele deschise cu fum rece și pulverizează soluții chimice sigure pentru oameni.

În pofida tuturor acestor măsuri, apariția insectelor în camerele hotelului rămâne posibilă, în special în camerele situate la etajele inferioare ale hotelurilor cu spații verzi extinse pe perimetru. De asemenea, unul dintre motivele apariției insectelor în camerele hotelului este

nerespectarea de către oaspeți a regulii hotelului conform căreia este interzisă aducerea alimentelor în camere. În special, într-un climat cald, fructele lăsate în cameră sau în coșul de gunoi pot atrage furnici, muște sau gândaci de palmier. Hotelurile echipează spațiile și coridoarele clădirilor de cazare cu plăcuțe de avertizare privind interdicția de a depozita alimente în camerele hotelului.

Caracteristici naturale ale coastei tunisiene. Meduze

De la mijlocul lunii iulie până la mijlocul lunii august, meduzele pot fi întâlnite în mare. Locurile de agregare ale acestora depind de direcția curenților subacvatici, astfel încât există mai puține astfel de vietăți în Nabeul și Hammamet, dar mai multe în Sousse, Monastir și Mahdia. Meduzele sunt plancton care se deplasează doar în direcția curentului. Meduzele care sunt aduse de curenți în zonele de înot rămân pur și simplu în apă și nu dăunează oamenilor.

Cea mai comună meduză în apele Mediteranei este Aurelia aurita. Este complet transparentă și poate avea diferite nuanțe, de la alb la albastru pal (rar – roz). Senzația unei arsuri de meduză poate fi comparată cu cea provocată de urzici. Dacă o persoană nu are alergii specifice, va experimenta o iritație ușoară în zona arsurii, care poate fi ameliorată prin clătirea abundentă cu apă.

O altă meduză comună în Marea Mediterană este Rhizostoma pulmo. Este în mare parte albă și are o margine caracteristică de-a lungul umbrelei, care este de obicei violet sau albastru închis. Arsurile provocate de aceste meduze nu sunt periculoase pentru viață, dar în caz de intoleranță individuală pot provoca uneori ulceratii și inflamații extinse. Dacă acest lucru se întâmplă, se recomandă consultarea unui medic.

Alte specii de meduze sunt mult mai puțin frecvente și, de regulă, pot fi întâlnite doar în zonele îndepărtate de litoral.

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

Cea mai bună modalitate de protecție împotriva înțepăturilor de meduze este prevenția. În perioadele în care meduzele apar lângă litoralul tunisian, turiștii pot găsi cu ușurință în farmacii o cremă numită Médusyl. Aceasta are un efect dublu: protecție împotriva înțepăturilor de meduze (crema rămâne activă timp de 80 de minute după aplicare) și împotriva arsurilor solare (sunt disponibile două versiuni: SPF15 și SPF30). Crema nu poate oferi o garanție de 100% împotriva arsurilor de meduze, dar senzațiile dureroase și roșeața sunt mult mai ușoare dacă se utilizează Médusyl.

Prevenția este deosebit de relevantă pentru copiii mici, care în mod normal au un prag de durere scăzut și resimt disconfort chiar și în cazul unei expunerii minime.

Caracteristici naturale ale coastei tunisiene. Alge marine

Algele marine de pe plajele din Tunisia sunt un fenomen natural sezonier care apare de obicei primăvara și toamna. Datorită particularităților liniei de coastă, algele marine se acumulează în principal pe plajele situate în apropierea porturilor maritime (de exemplu, Port El Kantaoui în Sousse și Yasmine Hammamet în Hammamet).

Prezența algelor marine pe plaje nu înseamnă că plaja este poluată sau nu este întreținută corespunzător de administrația hotelului. Algele marine sunt un fenomen natural unic, caracteristic acestei regiuni, și un indicator al unei bune ecologii în Tunisia. Micile bile rotunde și ovale pe care turiștii le pot găsi printre alge sunt fibre vegetale care se împletesc prin mișcarea apei. Uneori turiștii le confundă cu excremente de cămilă, dar aceasta este o concepție greșită frecventă, fără o bază rezonabilă.

Plajele din Tunisia sunt protejate de o agenție specială responsabilă pentru protecția și dezvoltarea litoralului (L'APAL – Agence de Protection et de l'Amenagement du Littoral). APAL nu permite hotelurilor să îndepărteze algele marine de pe plaje. Hotelurile respectă strict reglementările APAL, deoarece încălcarea acestora conduce la amenzi ridicate. Hotelurilor li se permite să măture algele la o parte pentru a crea zone fără alge pentru acces confortabil la apă sau să acopere ușor algele cu nisip. Totuși, hotelurile nu au dreptul să îndepărteze complet algele de pe plaje. Acestea sunt în cele din urmă purtate înapoi în mare în mod natural.

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

Siguranța în hoteluri

Păstrarea bunurilor în seifuri

Sugerăm ca turiștii să își păstreze documentele, banii, bijuteriile și alte bunuri de valoare în seifurile situate în camere sau la recepție. În unele hoteluri, utilizarea seifurilor poate fi oferită contra cost suplimentar. În hotelurile unde seifurile pot fi utilizate gratuit, turiștilor li se poate solicita să lase un depozit în numerar pentru cheia seifului. Depozitul va fi returnat la plecarea din hotel.

Administrația hotelului nu își asumă responsabilitatea pentru banii și obiectele de valoare ale turiștilor lăsate nesupravegheate în afara seifului.

Plan de acțiuni în cazul pierderii bunurilor

În cazul constatării pierderii bunurilor de valoare, turiștilor li se recomandă să contacteze ghidul hotelier pentru coordonarea promptă a acțiunilor.

Ghidul hotelier și alți reprezentanți ai DMC oferă asistența necesară în comunicarea cu administrația hotelului și pot însoți turiștii la depunerea unei declarații la poliție, precum și pot ajuta la traducere și completarea documentelor. Cu toate acestea, reprezentanții DMC nu pot oferi turiștilor consultanță juridică și nu pot acționa ca reprezentanți ai acestora în instanță. În astfel de cazuri, turiștii sunt obligați să utilizeze serviciile de asistență juridică oferite de entități specializate.

După depunerea unei declarații privind pierderea bunurilor de valoare la poliția din țara de ședere temporară, turiștii au dreptul să informeze consulatul țării lor de origine. Asistența sau consultările personalului consular pot fi utile turiștilor pentru interacțiunea ulterioară cu autoritățile locale de aplicare a legii.

Turiștii trebuie să păstreze o copie a declarației depuse la poliție până când bunurile pierdute sunt găsite sau până când administrația hotelului sau compania de asigurări soluționează problema legată de plata despăgubirii (sau până la primirea unui refuz motivat de plată a despăgubirii din partea administrației hotelului sau a companiei de asigurări).

În Tunisia, este o practică obișnuită ca hotelurile să își asigure în mod voluntar răspunderea civilă legată de compensarea daunelor cauzate bunurilor și/sau sănătății oaspeților. Acest tip de asigurare este utilizat în principal de hotelurile de categorie superioară. Cu toate acestea, unele unități de cazare de buget aleg, de asemenea, să obțină asigurare pentru a asigura protecția intereselor oaspeților în caz de deteriorare a bunurilor acestora. Domeniul răspunderii asigurate depinde de compania de asigurări și de opțiunile alese de hotel la încheierea contractului de asigurare. În cazul în care hotelul își asigură răspunderea civilă față de terți, obiectul asigurării îl reprezintă interesele patrimoniale ale hotelului legate de obligația de a compensa daunele aduse bunurilor și/sau sănătății terților. Acest tip de asigurare permite hotelurilor să transfere asupra companiei de asigurări sarcina plății tuturor cheltuielilor legate de răspunderea față de terți.

Vă rugăm să rețineți că numai declarația scrisă a turistului la poliție poate servi drept bază pentru o investigație. Dacă turistul decide să refuze să meargă la poliție, hotelul poate, la discreția sa, să efectueze o investigație internă. Totuși, în absența declarației turistului la poliție, hotelul nu va putea depune o cerere de despăgubire la compania de asigurări și nu va putea plăti compensații bănești turistului.

Plan de acțiune în cazul pierderii pașaportului

În cazul pierderii pașaportului în timpul turului, turiștii trebuie să informeze ghidul hotelier, precum și să viziteze site-ul oficial al ambasadei țării lor în Republica Tunisia. Site-ul oferă informații privind adresa secției consulare a ambasadei și lista documentelor necesare pentru obținerea unui document temporar de călătorie care confirmă identitatea turistului pentru zborul de plecare. Personalul DMC are o experiență considerabilă în sprijinirea cetățenilor din multe țări în astfel de situații și poate oferi o consultare completă privind particularitățile procedurii de reemitere a documentului în consulatul țării de origine a turistului. Reprezentantul DMC poate însoți turistul la vizitarea secției de poliție pentru

depunerea unei declarații. DMC oferă asistență turiștilor în organizarea unui transfer pentru vizitarea secției de poliție și/sau a consulatului. Toate cheltuielile legate de reemiterea documentului și de vizitele la secția de poliție și la consulat vor fi suportate de turist. Nici DMC, nici tur-operatorul nu poartă responsabilitate materială pentru acțiunile sau inacțiunile turiștilor sau ale terților.

Pentru a evita pierderea pașaportului și costurile de timp, cheltuielile și emoțiile negative asociate, turiștilor li se recomandă cu insistență să își păstreze documentele în seif după check-in la hotel. Dacă verificarea identității este necesară în afara hotelului, inclusiv în timpul excursiilor, este suficientă prezentarea unei copii a pașaportului la solicitare.

Supraveghere video în hoteluri

Supravegherea video în hoteluri servește la asigurarea securității persoanelor, prevenirea incidentelor, protejarea bunurilor sau organizarea accesului de intrare și ieșire din clădirile hotelului.

Echipamentele de supraveghere video sunt obligatorii doar în zonele de intrare/ieșire și în apropierea recepției. Instalarea camerelor de supraveghere video în alte zone este la discreția administrației hotelului.

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

Trebuie menționat că camerele de supraveghere video nu oferă o vizualizare tridimensională completă și au zone moarte. Prin urmare, chiar dacă există camere video în locul de interes pentru turiști, nu se poate garanta că aceste camere au înregistrat evenimentele necesare.

Servicii de excursii

Reguli generale

În timpul întâlnirii informative desfășurate de ghidul hotelier, turiștilor li se oferă informații despre excursiile disponibile pentru vizitare în timpul șederii. Lista excursiilor cu durata și prețul acestora este prezentată în pliantul oferit turiștilor la aeroport la sosire. Programul excursiilor publicat în pliantul de excursii poate suferi modificări în funcție de condițiile meteorologice, datele sărbătorilor de stat și religioase. Dacă nu este atins numărul minim de participanți, excursia poate fi anulată, cu oferirea posibilității de a schimba programul, de a amâna pentru o altă dată sau de a primi rambursarea integrală a costului excursiei.

Turiștilor nu li se recomandă să achiziționeze excursii sau alte servicii de la organizații terțe. DMC nu gestionează cereri de despăgubire pentru organizarea necorespunzătoare sau anularea excursiilor, cu excepția cazului în care acestea sunt achiziționate prin intermediul ghizilor hotelieri.

Înainte de plecarea în excursie, turiștii trebuie să verifice data excursiei, denumirea, ora plecării de la hotel și numărul de participanți specificat în chitanța excursiei. Rugăm turiștii să manifeste respect față de ceilalți participanți la excursia de grup și să sosească la timp pentru îmbarcarea în autobuz atât la începutul excursiei, cât și în timpul opririlor de pe traseu. Dacă turiștii întârzie mai mult de 15 minute la punctul de întâlnire (fie la plecarea din hotel, fie în timpul programului excursiei), furnizorul are dreptul să părăsească hotelul sau punctul de întâlnire fără turiștii întârziați și fără compensare ulterioară pentru excursie sau pentru transportul înapoi la hotel.

În timpul excursiei, turiștilor nu li se recomandă să lase bani și obiecte de valoare în autobuzul excursiei nesupravegheate. Turiștii trebuie să fie prudenți în locurile aglomerate și să nu poarte sume mari de bani sau obiecte de valoare în buzunare ușor accesibile terților. La începutul programului excursiei, ghizii informează turiștii despre regulile de conduită în autobuz (de exemplu, interdicția de a se deplasa în vehicul în timpul mersului sau de a lăsa deșeuri în autobuz). Turiștii trebuie să respecte aceste reguli de conduită. La coborârea din autobuz la finalul excursiei, turiștii trebuie să se asigure că nu și-au lăsat obiectele personale în vehicul. La primirea solicitărilor turiștilor privind obiecte personale uitate sau pierdute în timpul excursiei, DMC oferă asistență în căutarea acestora, dar nu poartă responsabilitate dacă acestea nu sunt găsite.

Dacă un turist se simte rău în timpul excursiei, acesta trebuie să informeze ghidul excursiei pentru a decide asupra posibilității de a continua participarea la excursie. Dacă este necesar, ghidul poate ajuta la organizarea transportului sau la comandarea unui taxi de la locul excursiei către o clinică medicală sau hotel. Costurile de transport către clinică sau hotel sunt achitate personal de turist.

Politica de anulare a excursiilor achiziționate în Tunisia și politica de rambursare

În cazul anulării unei excursii achiziționate de la un reprezentant al DMC în Tunisia, suma rambursată depinde de numărul de ore rămase până la începutul excursiei: 100% se rambursează dacă notificarea este făcută cu 48 de ore sau mai mult în avans, 50% dacă notificarea este făcută cu 24 până la 48 de ore în avans și nu se acordă rambursare dacă notificarea este făcută cu 0 până la 24 de ore în avans.

Dacă turiștii nu pot utiliza excursia la data rezervată, pentru a evita aplicarea regulilor generale de rambursare cu deducerea unei părți din cost, li se poate oferi participarea la un program similar într-o altă zi sau la un alt program la alegerea lor. Posibilitatea recalculării costului excursiei sau necesitatea unei plăți suplimentare este determinată individual în fiecare caz și depinde de valoarea cheltuielilor efectiv suportate de furnizorul excursiei la data planificată inițial.

O excepție de la regulile generale de rambursare pentru excursii este prezentarea unui certificat medical de către turist, care stabilește diagnosticul și conține o interdicție (nu o recomandare) privind participarea la excursie la o dată specifică. Documentul medical poate fi obținut fie prin solicitarea turistului către compania de asigurări, care a trimis un cadru medical la persoana asigurată, fie printr-o vizită directă la medic, fără implicarea companiei

de asigurări. În acest caz, costul excursiei se rambursează numai pentru persoana pe numele căreia este emis certificatul. Dacă un copil și un adult însoțitor trebuiau să participe la excursie, iar unul dintre ei are un certificat cu mențiunea contraindicațiilor pentru participarea la excursie, costul excursiei se rambursează atât pentru copil, cât și pentru persoana însoțitoare. Valoarea rambursării în fiecare dintre cazurile enumerate este determinată individual.

La primirea sumei rambursate, turiștii trebuie să returneze voucherul de excursie ghidului hotelier și să semneze un document care confirmă primirea banilor și absența oricăror reclamații.

Politica de anulare a excursiilor achiziționate înainte de sosirea în Tunisia și politica de rambursare

La rezervarea unei călătorii în Tunisia, turiștii au posibilitatea de a achiziționa excursii în avans, înainte de începerea turului. Programele, costurile și orele excursiilor publicate pe site-ul tour-operatorului sunt furnizate de DMC și sunt valabile pentru întreaga perioadă de implementare a programului charter anual.

DMC își rezervă dreptul de a face modificări în programele excursiilor din cauza unor circumstanțe obiective, cum ar fi condiții meteorologice nefavorabile, sărbători de stat și/sau religioase, particularități sezoniere, neatingerea numărului minim de participanți și alți factori.

În cazurile în care organizarea unei excursii achiziționate în avans înainte de sosirea în Tunisia nu este posibilă, aceasta poate fi anulată cu oferirea posibilității de a schimba programul, de a o amâna pentru o altă dată sau de a oferi rambursarea integrală a costului excursiei.

La înlocuirea unei excursii achiziționate înainte de sosirea în Tunisia cu un program cu preț mai mare, turistul achită diferența de preț la fața locului unui reprezentant al DMC.

La înlocuirea unei excursii achiziționate înainte de sosirea în Tunisia cu un program cu preț mai mic, după încheierea călătoriei, turistul trebuie să contacteze agenția de la care a fost achiziționat turul sau tour-operatorul cu o solicitare corespunzătoare pentru rambursarea diferenței de preț.

Amânarea unei excursii preplătite pentru o altă dată în perioada șederii turistului în Tunisia se realizează numai cu acordul prealabil al unui reprezentant al DMC, cu condiția existenței unui program corespunzător în orar și a locurilor disponibile.

Rambursarea integrală pentru o excursie achiziționată în avans înainte de sosirea în Tunisia, care nu a avut loc nu din inițiativa turistului, se realizează după contactarea agenției de la care a fost achiziționat turul sau a tour-operatorului cu o solicitare corespunzătoare după încheierea călătoriei.

La anularea unei excursii achiziționate în avans înainte de sosirea în Tunisia, regulile de calcul al sumei rambursate sunt aceleași ca pentru excursiile achiziționate de la un

reprezentant al DMC în Tunisia. Suma rambursată depinde de numărul de ore rămase până la începutul excursiei: 100% se rambursează dacă notificarea este făcută cu 48 de ore sau mai mult în avans, 50% dacă notificarea este făcută cu 24 până la 48 de ore în avans, iar nu se acordă rambursare dacă notificarea este făcută cu 0 până la 24 de ore în avans.

Dacă turiștii nu pot utiliza excursia la data rezervată, pentru a evita aplicarea regulilor generale de rambursare cu deducerea unei părți din cost, li se poate oferi participarea la un program similar într-o altă zi sau la un alt program la alegerea lor. Posibilitatea recalculării costului excursiei sau necesitatea unei plăți suplimentare este determinată individual în fiecare caz și depinde de valoarea cheltuielilor efectiv suportate de organizatorul excursiei la data planificată inițial.

O excepție de la regulile generale de rambursare pentru excursii este prezentarea unui certificat medical de către turist, care stabilește diagnosticul și conține o interdicție (nu o recomandare) privind participarea la excursie la o dată specifică. Documentul medical poate fi obținut fie prin solicitarea turistului către compania de asigurări, care a trimis un cadru medical la persoana asigurată, fie printr-o vizită directă la medic, fără implicarea companiei de asigurări. În acest caz, costul excursiei se rambursează numai pentru persoana pe numele căreia este emis certificatul. Dacă un copil și un adult însoțitor trebuiau să participe la excursie, iar unul dintre ei are un certificat cu mențiunea contraindicațiilor pentru participarea la excursie, costul excursiei se rambursează atât pentru copil, cât și pentru persoana însoțitoare. Valoarea rambursării în fiecare dintre cazurile enumerate este determinată individual.

La confirmarea unei rambursări integrale sau parțiale pentru o excursie achiziționată în avans înainte de sosirea în Tunisia, care nu a avut loc din inițiativa turistului, plata se efectuează după contactarea agenției de la care a fost achiziționat turul sau a tour-operatorului cu o solicitare corespunzătoare după încheierea călătoriei.

Informații importante

Schimb valutar și schimb valutar invers

Este mai convenabil să schimbați dolarii sau euro în dinari tunisieni la hoteluri. În Tunisia, cursul de schimb este aproape același peste tot. La efectuarea schimbului valutar, trebuie să păstrați bonul pentru a putea schimba dinarii rămași înapoi în dolari sau euro la aeroport înainte de zborul de întoarcere. Conform legislației tunisiene, hotelurilor le este interzisă efectuarea schimbului valutar invers.

La aeroport, schimbul valutar invers se realizează după procedura de check-in pentru zbor, dar înainte de trecerea prin controlul pașapoartelor, și doar pe baza prezentării unui bon de schimb valutar emis la hotel cu ștampilă bancară. După trecerea prin controlul pașapoartelor, schimbul valutar nu mai este posibil, iar dinarii tunisieni care nu au fost schimbați în zona desemnată și sunt depistați de ofițerii vamali în cadrul controalelor aleatorii ale pasagerilor vor fi confiscați. În cazul confiscării, ofițerii serviciului vamal întocmesc un act oficial și oferă o copie turistului. Pe baza acestui act, turistul poate primi rambursarea dinarilor tunisieni confiscați la întoarcerea în Tunisia. Rambursarea dinarilor confiscați se realizează doar la aeroportul unde a avut loc confiscarea și doar turistului pe

numele căruia a fost emis actul. Rambursările sumei confiscată către terți, precum și rambursările pentru plecarea de la un alt aeroport din țară, nu sunt permise.

La plecarea din Tunisia, ofițerii de control vamal pot solicita prezentarea numerarului. Dacă, în timpul calculului, se constată că suma depășește 5.000 de dinari tunisieni, ceea ce reprezintă aproximativ 1.500 de euro, și dacă turistul nu are o declarație personală pentru suma respectivă care trebuia completată la intrarea în Tunisia, întreaga sumă de bani va fi supusă confiscării. Conform legislației tunisiene, pe lângă confiscare, pasagerului i se poate aplica o amendă (până la 500% din suma confiscată). Dacă pasagerul refuză să plătească amenda, acesta poate fi arestat până la plata amenzii sau deportat cu interdicție de a mai intra în Tunisia.

Deoarece Tunisia depinde puternic de industria turismului, în practică, serviciul vamal se limitează de obicei la confiscarea doar a sumei excedentare de bani, fără a aplica amendă. Totuși, această practică stabilită se poate schimba în orice moment, motiv pentru care recomandăm insistent declararea sumelor mari de bani la intrarea în Tunisia.

Călătorilor cărora le-au fost confiscate banii de către ofițerii vamali li se oferă un cod QR pentru a încărca documentele care confirmă originea banilor pe un site special în termen de 30 de zile. Nu există informații statistice publice referitoare la rambursări către turiști. Experiența actuală a DMC arată că linkul oferit prin codul QR poate fi accesat doar din Tunisia și nu este accesibil din nicio altă țară. Prin urmare, în ciuda termenului oficial anunțat de 30 de zile pentru confirmarea originii banilor, turiștii dispun de un interval scurt de timp între trecerea prin vamă și plecarea zborului din Tunisia. În plus, la completarea formularului prin link, turiștii trebuie să furnizeze un număr personal de mobil înregistrat în Tunisia. Având în vedere timpul limitat și lipsa numerelor tunisiene de telefon pentru majoritatea turiștilor, confirmarea originii banilor devine imposibilă.

Nici DMC, nici tour-operatorul nu pot influența rezolvarea unor astfel de situații, deoarece este vorba despre responsabilitatea personală a turistului de a respecta legislația valutară din Tunisia. Funcționarii guvernamentali nu negociază cu terți decât dacă este implicat un avocat tunisian angajat de turiști pentru a le reprezenta interesele.

Turiștilor li se recomandă să studieze regulile actuale pentru importul și exportul de valută pentru a evita problemele și neplăcerile înainte de a părăsi Tunisia.

Prohibiția de fotografiere și filmare video

Din motive de securitate națională în Tunisia, este interzisă fotografierea obiectelor cu drapel național și a obiectivelor de infrastructură (inclusiv, dar fără a se limita la: clădiri administrative, aeroporturi, porturi maritime, gări, poduri, secții de poliție), precum și a ofițerilor de poliție, personalului militar, altor angajați guvernamentali și a persoanelor aflate în rugăciune. De asemenea, se recomandă insistent să nu se participe la evenimente de masă, mitinguri, greve și să nu se fotografieze astfel de evenimente.

Dacă sunt detectate asemenea acțiuni, ofițerii de aplicare a legii din Tunisia au dreptul să solicite turistului să ofere acces la dispozitivul tehnic folosit pentru filmare pentru a șterge fișierele respective sau să confişte dispozitivul tehnic fără posibilitatea de returnare. În

ambele cazuri, turistul poate fi, de asemenea, supus răspunderii administrative. Un ofițer de aplicare a legii, aflat în serviciu, poate să nu fie în uniformă (unele unități operează în haine civile), ceea ce nu constituie un motiv pentru a nu respecta instrucțiunile acestuia.

Dacă există suspiciuni de intenție penală în acțiunile turistului, acesta poate fi reținut. DMC va oferi asistență turistului, însă nici tour-operatorul, nici DMC nu pot influența soluționarea unor astfel de situații, deoarece este vorba despre responsabilitatea personală a turistului de a respecta legislația tunisiană. Autoritățile de poliție nu negociază cu terți, cu excepția cazului în care este implicat un avocat tunisian angajat de turiști pentru a le reprezenta interesele sau un reprezentant oficial din cadrul ambasadei/consulatului țării de cetățenie a turistului.

Servicii de internet și mobile

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

O cartelă SIM a oricărui operator mobil tunisian poate fi achiziționată atât la aeroport, cât și la punctele de vânzare din oraș. Turiștii pot contacta ghidul hotelului, care le va sugera cel mai apropiat loc pentru achiziționarea unei cartele SIM. Înainte de a face achiziția, trebuie luat în considerare faptul că turiștii sunt obligați să prezinte pașaportul sau o fotocopie a acestuia.

Pentru călătorii de scurtă durată în Tunisia (mai puțin de 1 lună), se recomandă alegerea planurilor tarifare speciale pentru turiști care „expiră” după o lună. De exemplu, planul Tourist SIM de la Tunisie Telecom pentru 30 de zile costă 45 de dinari tunisieni (~15 USD). Pentru utilizarea telefonului mobil în Tunisia pe o perioadă mai mare de o lună, acesta trebuie înregistrat pe site-ul <http://sajalni.tn/verify-device>. În caz contrar, după o lună, dispozitivul va fi blocat automat.

Caracteristici particulare ale producerii și vânzării băuturilor alcoolice

O caracteristică particulară a opțiunilor de masă All Inclusive și Ultra All Inclusive în hotelurile tunisiene este disponibilitatea exclusivă a băuturilor alcoolice locale (cu excepția cazului în care politica hotelului prevede altfel). Băuturile alcoolice produse în Tunisia sunt de bună calitate; multe mărci primesc anual note ridicate la expozițiile internaționale de vinuri. În Tunisia se produc doar vinuri seci, cu un conținut de alcool de 11-13%; varietăți semi-dulci sau dulci nu sunt comune. Prețul vinurilor tunisiene nu este excesiv: de exemplu, o sticlă de 0,75 L de vin de calitate într-un magazin costă între 30 și 60 de dinari tunisieni (~9-19 USD).

Băuturile alcoolice în Tunisia se vând exclusiv în magazine specializate cu licență de vânzare a alcoolului, care sunt suficient de numeroase nu doar în orașe, ci și în zonele turistice. În funcție de dimensiunea magazinului, gama de băuturi variază, cea mai largă selecție fiind disponibilă în magazinele din capitală, Tunis.

Alcoolul importat în Tunisia se află pe lista bunurilor accizabile cu o rată mare a accizelor, de aceea are un cost destul de ridicat pentru consumatorul final. Alcoolul importat poate fi comandat în restaurantele hotelurilor (contra cost suplimentar), în restaurantele din afara hotelului și pentru cumpărare în magazinele din capitală.

În timpul sfântului Ramadan, servirea băuturilor alcoolice în hoteluri, precum și în unitățile autorizate din afara hotelului pentru străini, nu este restricționată. Totuși, vânzarea băuturilor alcoolice în magazinele specializate este complet interzisă nu doar pe durata sfântului Ramadan, ci și pe tot parcursul anului în zilele de vineri. În 2026, luna sfântă Ramadan cade în perioada februarie-martie.

Tradiții și reguli de conduită în Tunisia

Tunisia are multe moschei, iar majoritatea locuitorilor săi practică Islamul. Totuși, oaspeții acestei țări nu sunt obligați să respecte un cod strict de îmbrăcăminte sau să urmeze regulile de post în timpul sfântului Ramadan. Cu toate acestea, turiștii nu ar trebui să viziteze zonele ne-turistice purtând haine provocatoare, pantaloni scurți/fuste scurte și maiouri în stil lenjerie. Când părăsesc incinta hotelului, trebuie purtate haine suplimentare peste costumul de baie. Vizitarea obiectivelor religioase este posibilă doar respectând codul de îmbrăcăminte (consultați ghidul hotelului în legătură cu acest aspect).

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

Recunoștința exprimată prin bacșiș nu este obligatorie și rămâne la latitudinea turiștilor. În hotel, turiștii pot lăsa o recompensă pentru munca bună a caméristei, barmanului, chelnerului sau portarului. Suma bacșișului variază de obicei între doi și trei dinari sau mai mult, la alegerea turiștilor. Suma bacșișului lăsat într-un restaurant din afara hotelului este stabilită de oaspeți. Regula nescrisă este de 10% din valoarea notei de plată.

În locurile publice, turiștii trebuie să fie precauți și să nu lase bunurile personale nesupravegheate pentru a evita furtul. Când părăsesc incinta hotelului, se recomandă să poarte asupra lor o fotografie sau o copie a pașaportului, lăsând bunurile și documentele de valoare în seiful camerei de hotel.

Informații importante pentru turiștii care călătoresc cu copii

Tarifele pentru cazarea copiilor în hoteluri depind de grupa lor de vârstă. Intervalul de vârstă poate varia în diferite hoteluri, dar, ca regulă, există următoarele grupe: copii cu vârsta între 0 și 2 ani, 2 și 6 ani și 6 și 12 ani. Prețul cazării pentru copiii peste vârsta de 14 ani se percepe la tarifele pentru adulți în toate hotelurile.

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

Unele hoteluri din Tunisia au limite de vârstă obligatorii pentru oaspeți: hoteluri doar pentru adulți (18+), hoteluri pentru adulți și adolescenți peste 16 ani (16+), hoteluri pentru adulți și adolescenți peste 14 ani (14+). Rezervarea și cazarea pentru familiile cu copii a căror vârstă este sub limita indicată în conceptul hotelului nu este permisă. În cazul în care se descoperă informații inexacte privind data nașterii unui copil în timpul check-in-ului turiștilor, hotelul va refuza cazarea.

Legile tunisiene interzic vânzarea băuturilor alcoolice persoanelor sub 18 ani. Prin urmare, în unitățile de cazare și în localurile publice de alimentație, băuturile alcoolice sunt servite numai persoanelor cu vârsta de 18 ani sau mai mult. În plus, pentru a respecta această reglementare, unitățile de cazare adoptă reguli care stabilesc limite de vârstă pentru folosirea anumitor spații din cadrul acestora. De exemplu, în hoteluri, oaspeții sub 18 ani nu au voie să viziteze discoteci interioare și cluburi de noapte din cauza prezenței barurilor care servesc băuturi alcoolice. Această interdicție nu se aplică discotecilor organizate de echipele de animație după spectacolele de animație de seară în amfiteatre sau în alte zone dedicate ale hotelului.

De asemenea, în hoteluri există limite de vârstă pentru vizitarea centrelor SPA și a centrelor de talasoterapie. Vârsta minimă a vizitatorilor este stabilită de conducerea hotelului și, în majoritatea cazurilor, este de 16 ani (în unele cazuri – 14 ani). Limitele de vârstă se aplică din motive de siguranță.

Responsabilitatea pentru siguranța copiilor pe parcursul excursiei (inclusiv prezența lor lângă piscine, pe tobogane, lângă mare, pe plaje, la distracții, în lifturi și în timpul transferurilor și excursiilor) revine părinților, tutorilor sau persoanelor însoțitoare. Din motive de siguranță, copiilor nu li se permite să se deplaseze în vehicul în timpul mersului. Dacă un minor se află în apă (mare, piscine, parcuri acvatice), persoanele care îl însoțesc trebuie să asigure siguranța înotului și să prevină consumul de apă nepotrivită pentru băut. În timpul băii, preșcolarii și copiii de vârstă școlară primară trebuie să poarte veste sau brățări speciale pentru înot. Înainte de utilizarea toboganelor și a distracțiilor, adultul care însoțește minorul trebuie să studieze regulile de siguranță și să se asigure că vârsta copilului respectă limita de vârstă pentru toboganul sau distracția respectivă.

Pe întreaga durată a excursiei, părinții trebuie să exercite o grijă rezonabilă și să nu își lase copiii din vedere pentru a preveni traume și/sau deteriorarea bunurilor altor persoane.

Reguli de activare a poliței de asigurare

Recomandăm turiștilor să se familiarizeze cu termenii și condițiile asigurării pentru cheltuieli medicale înainte de a călători și să aleagă tariful optim care corespunde tipului de vacanță planificat, vârstei, bolilor sau limitărilor însoțitoare. În funcție de compania de asigurări sau de tipul de asigurare, aceasta poate sau nu să includă acoperirea evenimentelor asigurate care au loc într-o stare de intoxicație alcoolică sau prin consum de droguri sau în cursul practicării sporturilor active. În plus, diferite companii de asigurări pot oferi acoperiri diferite și sume deductibile diferite.

Informațiile privind modalitățile de activare a asigurării medicale sunt oferite turiștilor pe parcursul transferului de la aeroport la hotel și, de asemenea, în cadrul întâlnirii informative cu ghidul hotelului.

Nu se recomandă turiștilor să solicite asistență medicală de la doctori care lucrează în hoteluri sau care sunt invitați la inițiativa hotelului. Toate serviciile oferite de astfel de doctori sunt furnizate numai contra cost și nu sunt acoperite de polițele de asigurare. Atunci când solicită ajutor medical de la doctorii din hotel, turiștii trebuie să ia în considerare că acesta este unul dintre serviciile suplimentare a căror furnizare prezintă interes pentru conducerea hotelului și pentru contractorii corespunzători. De fapt, au existat cazuri în care conducerea hotelului a împiedicat accesul doctorilor invitați de compania de asigurări pe terenul hotelului. Astfel de acțiuni constituie o încălcare a drepturilor turiștilor. Într-o astfel de situație, turiștii trebuie să contacteze ghidul hotelului pentru rezolvarea problemei cu implicarea DMC-ului.

În caz de probleme de sănătate, turistul trebuie să contacteze compania de asigurări prin e-mail sau apelând numărul de telefon indicat în polița de asigurare. Dacă turistul întâmpină dificultăți în contactarea companiei de asigurări sau dacă starea sa nu îi permite acest lucru, turistul poate contacta ghidul hotelului, care va acorda asistența necesară.

Personalul DMC asistă turiștii în contactarea companiei de asigurări, dar nu își asumă responsabilitatea pentru completitudinea și calitatea serviciilor medicale furnizate. Tratamentul turiștilor este efectuat de o instituție medicală desemnată de compania de asigurări. Toată comunicarea ulterioară legată de tratament are loc direct între turist și compania de asigurări.

În cazul în care turiștii întâmpină probleme de sănătate după ce au ajuns la aeroport și așteaptă zborul de întoarcere, aceștia trebuie să își evalueze starea și să decidă dacă vor putea vizita medicul la sosirea în țara de origine. Dacă este necesară asistență medicală urgentă, turiștii pot contacta compania de asigurări pentru a primi tratament și pentru rezolvarea aspectelor legate de asigurarea cazării pe perioada tratamentului și a zborului de întoarcere. În cazul unor afecțiuni minore care nu împiedică zborul de întoarcere, turiștii pot vizita cabinetul medical de la aeroport. Înainte de a obține servicii medicale la aeroport, turiștii trebuie să studieze tariful acestora, deoarece astfel de sume trebuie plătite de turiști și nu vor fi compensate de compania de asigurări.

Data întocmirii prezentului document: 01.11.2025