

ТУНИС 2025. РУКОВОДСТВО ДЛЯ ТУРОПЕРАТОРА, ТУРАГЕНТОВ И ТУРИСТОВ

Автор текста документа – международная группа компаний Carthage Group

ОГЛАВЛЕНИЕ

I. Встреча туристов в аэропорту и трансфер	2
▪ Правила въезда в Тунис	2
▪ Запрет на ввоз и использование определенных видов техники	3
▪ Организация встречи и трансфера	3
▪ Алгоритм действий в случае, если багаж туристов не прилетел	5
II. Размещение в отеле	6
▪ Особенности расчета размещения и предоставления сервисов отеля для некоторых категорий туристов	6
▪ Категории отелей	6
▪ Налог на проживание	7
▪ Период обязательного кондиционирования	7
▪ Сезонные особенности функционирования отелей	7
▪ Категории номеров и их особенности	8
▪ Время заселения, выселения, продление номера	8
▪ Процедура досрочного выселения туриста по инициативе отеля	9
▪ Концепции питания	10
▪ Питание при позднем заселении	10
▪ Отсутствие ланч-боксов в отелях Туниса	11
▪ Дополнительные услуги в отеле	11
▪ Санитарно-гигиенические условия. Борьба с насекомыми	12
▪ Природные особенности побережья Туниса. Медузы	12
▪ Природные особенности побережья Туниса. Водоросли	13
III. Безопасность в отеле	13
▪ Хранение вещей в сейфе	13
▪ Действия при утрате вещей	14
▪ Алгоритм действий в случае утраты паспорта	14
▪ Видеонаблюдение в отеле	15
IV. Важная информация для туристов, путешествующих с детьми	15
V. Экскурсионное обслуживание	16
▪ Общие правила	16
▪ Правила отмены экскурсий, приобретенных в Тунисе, и условия возврата денежных средств	17
▪ Правила отмены экскурсий, приобретенных до прибытия в Тунис, и условия возврата денежных средств	18
VI. Правила активации страхового полиса	19
VII. Важная информация	20
▪ Обмен валюты и обратный обмен валюты	20
▪ Запрет на фото- и видеосъемку	21
▪ Интернет и сотовая связь	21
▪ Особенности производства и реализации алкогольных напитков	21
▪ Правила поведения в Тунисе	22

I. Встреча туристов в аэропорту и трансфер

▪ Правила въезда в Тунис

Перед бронированием тура необходимо ознакомиться с визовыми правилами и проверить срок действия паспортов на соответствие требованиям миграционного законодательства страны, выбранной для путешествия.

Согласно распоряжению властей Туниса, с 31.12.2024 года для пересечения государственной границы путешественникам необходимо предъявить паспорт. Таким образом было отменено исключение для граждан некоторых стран Европейского союза, действовавшее до 31.12.2024 года и позволявшее осуществлять въезд в Тунис на основании национальной ID карты.

Для въезда в Тунис срок действия паспорта иностранного гражданина должен быть не менее 6 месяцев со дня окончания тура. При несоответствии срока действия паспорта иностранца указанному требованию во въезде в Тунис может быть отказано. Поскольку Тунис в значительной степени зависит от индустрии туризма, на практике сотрудники паспортного контроля в аэропорту прибытия могут руководствоваться правилом более короткого срока действия паспорта иностранного гражданина – не менее 3 месяцев со дня окончания тура. Однако сложившаяся практика в любой момент может претерпеть изменения, в связи с чем рекомендовано придерживаться официально анонсированной нормы в 6 месяцев, а также заблаговременно проверять требования к документам пассажира, опубликованным на сайте авиаперевозчика. В случае выявления сотрудниками авиакомпании несоответствия срока действия паспорта требованиям страны назначения рейса, пассажиру может быть отказано в перелёте с удержанием стоимости авиабилета.

По состоянию на дату составления данного Руководства (05.02.2025 года) действуют следующие правила пересечения государственной границы Туниса:

- Граждане России, Беларуси, Казахстана, Молдовы, Сербии и Турции имеют право безвизового въезда на срок до 90 дней;
- Гражданам Азербайджана, Грузии, Кыргызстана, Таджикистана, Туркменистана, Украины и Узбекистана не требуется виза в случае краткосрочного въезда на срок организованной туристической поездки длительностью не более 30 дней и включающей прямой перелёт по маршруту «Round trip» («туда-обратно»). Въезд однократный, если туристы планируют в период отпуска выезжать из Туниса в другие страны, необходимо оформление визы. Для въезда в Тунис не в рамках организованной туристической поездки или на больший срок пребывания, действуют другие визовые правила.
- Въезд в Тунис граждан стран, не упомянутых в представленных выше списках, осуществляется при наличии визы, полученной в посольских или консульских учреждениях Республики Тунис.

Правила въезда могут меняться без предварительного уведомления. Актуальные визовые правила, действующие на период планируемого путешествия туристов, необходимо уточнять дополнительно по месту приобретения тура, на официальных информационных ресурсах страны назначения, в посольстве или консульстве страны назначения.

Рекомендовано дополнительно проверять требования к документам пассажиров, опубликованные на сайте авиакомпании перевозчика, поскольку именно авиакомпания производит первичную проверку документов туриста и принимает решение о допуске его на рейс. Некоторые авиакомпании требуют предоставления дополнительных документов, не предусмотренных визовыми правилами страны назначения. В случае сомнений в комплектности пакета документов рекомендуется заблаговременно сделать дополнительный запрос в авиакомпанию.

С 2022 года необходимость заполнения миграционной карты по прилету в Тунис упразднена.

При въезде на территорию Туниса обязательному декларированию подлежат суммы эквивалентом 20 тысяч тунисских динаров и более (курс валюты на конкретную дату следует проверять на сайте Центробанка Туниса по ссылке: <https://www.bct.gov.tn/bct/siteprod/index.jsp>). Декларирование валюты облагается акцизной маркой в размере 10 динаров, независимо от задекларированной суммы. Декларация на импорт валюты действительна в течение трех месяцев с даты въезда путешественника-нерезидента в Тунис и может быть использована только для одной поездки. Декларация на ввоз валюты является персональной и не подлежит передаче другим лицам. Подробная информация о декларировании валюты при въезде в Тунис представлена на официальном сайте Посольства Российской Федерации в Тунисской Республике <https://tunisie.mid.ru/ru/consular-services/>

Декларация валюты при въезде в Тунис поможет туристам избежать проблем на таможенном контроле при обратном вылете. При наличии у иностранцев большой суммы наличной валюты сотрудники таможенного контроля требуют доказать, что эта сумма была ввезена в страну ранее, а не получена в Тунисе нелегальным путём. Если в процессе пересчета наличной валюты будет установлено, что её сумма превышает 5 тысяч тунисских динаров, что составляет около 1 500 евро, и у туриста отсутствует персональная декларация на нужную денежную сумму, оформленная при въезде в Тунис, то наличные, превышающие разрешенную сумму, конфискуются.

I. Встреча туристов в аэропорту и трансфер

▪ Запрет на ввоз и использование определенных видов техники

Законодательством Туниса запрещен ввоз квадрокоптеров и раций walkie-talkie на территорию страны.

При обнаружении на таможенном контроле техники, запрещенной к ввозу, она будет конфискована. При изъятии техники сотрудники таможенной службы составляют соответствующий акт и вручают его копию туристу. Туристу следует сохранять копию акта на протяжении всей поездки. На основании данного акта турист может получить возврат техники при прохождении таможенного контроля перед вылетом из Туниса.

Возврат конфискованного оборудования осуществляется только в том аэропорту, в котором было произведено изъятие, и только лично туристу, на имя которого составлен акт. Возврат конфискованной техники третьим лицам, а также возврат техники для осуществления вылета из другого аэропорта страны запрещены.

Если туристу удалось нелегально провезти запрещенную технику или приобрести её в Тунисе, при выявлении факта использования такой техники она будет безвозвратно конфискована с заведением на туриста административного или уголовного дела. Использование запрещенной техники может быть расценено властями как попытка нарушения общественной и национальной безопасности Республики Тунис. Ни туроператор, ни принимающая сторона не могут влиять на оперативное и благополучное разрешение подобных ситуаций, поскольку это вопрос личной ответственности туриста за соблюдение законодательства Туниса. Правоохранительные органы не ведут переговоров с третьими лицами, если только это не тунисский адвокат, нанятый путешественниками для представления их интересов, или официальный представитель посольства/консульства страны гражданства туриста.

I. Встреча туристов в аэропорту и трансфер

▪ Организация встречи и трансфера

Для осуществления группового трансфера на выходе из зоны прилета туристов встречают представители принимающей стороны на стенде с логотипами принимающей компании и туроператора.

Туристов, забронировавших индивидуальный трансфер, на выходе из зоны прилета встречает водитель. При бронировании услуги «индивидуальный трансфер с сопровождением» туристов встречает представитель компании.

Туристам необходимо предъявить гида ваучеры на проживание в отеле. После проверки ваучера и обнаружения туриста в списке пассажиров группового трансфера, туристу сообщается номер автобуса. При входе в автобус туристу выдается ваучер на заселение в отель и информационный буклет.

Всем туристам рекомендуется оставаться рядом с автобусом и ожидать, пока остальные пассажиры данного автобуса пройдут паспортный, таможенный контроль и получат багаж.

При осуществлении группового трансфера перевозка осуществляется по маршруту «аэропорт – отель» с заездом в отели, количество которых определяется отелями участников трансфера. Маршрут следования трансферного автобуса определяется принимающей стороной и зависит от расположения отелей относительно аэропорта. Длительность осуществления группового трансфера зависит от многих факторов, в том числе от дорожной обстановки и оперативности выхода туристов из здания аэропорта.

Представители принимающей стороны ожидают всех участников трансферной группы. В случае, когда выход туристов задерживаются на значительное время – возникли проблемы с прохождением паспортного контроля, провозом запрещенных товаров или утратой багажа, – рекомендуется известить принимающую сторону по телефону горячей линии +216 25 99 44 77, Viber, WhatsApp, Telegram. Полностью укомплектованная группа трансферной перевозки ожидает задерживающихся туристов не более 30 минут, если за это время туристы не являются на трансфер, автобус покидает аэропорт. Компенсация стоимости трансфера или такси до отеля в таком случае не производится, стоимость неиспользованной услуги трансфера не возвращается.

Обращаем внимание туристов на необходимость уважительного отношения к другим участникам перевозки и следования общепринятым правилам поведения во время выполнения группового трансфера. В случае явки туриста на групповой трансфер в состоянии алкогольного опьянения принимающая сторона вправе отказать в перевозке без компенсации стоимости трансфера и/или стоимости такси по соответствующему маршруту.

При встрече прибывших туристов в аэропорту им выдаётся информационный буклет, в котором указаны имя и телефон отельного гида. Встреча с гидом проводится в отеле размещения туристов в день прибытия или на следующий день. В исключительных случаях для гостей отелей, расположенных на отдалении от основной курортной зоны (например, Махдия на материковой части или Зарзис на острове Джерба), основная информация о стране и доступных экскурсиях может предоставляться в аэропорту по прибытии с дистанционным сопровождением туристов отельным гидом посредством телефонной связи и мессенджеров (Viber, WhatsApp, Telegram). Отельские гиды оперативно отвечают на все вопросы туристов и оказывают содействие в решении возникающих проблем.

Телефонные номера отельных гидов и номер горячей линии принимающей стороны представлены в открытых источниках информации, однако данные линии связи предназначены исключительно для общения с туристами. Отельские гиды не имеют полномочий вести любые переговоры с третьими лицами, к которым относятся представители туристических агентств, туристических операторов, родственники туристов и т. д. Телефон горячей линии предназначен для прямого контакта с туристами и оперативного решения возникших вопросов. Обращение по данному номеру третьих лиц, не являющихся туристами, не желательно. Любые запросы от туристических агентств и туристических операторов должны поступать исключительно по официальным каналам связи – по электронной почте.

Время прибытия в отель трансфера для осуществления перевозки по маршруту «отель – аэропорт» необходимо уточнить в папке с логотипами туроператора и принимающей компании, расположенной в лобби отеля, за 1 день до запланированного

отъезда. В случае, если у туристов возникли проблемы с обнаружением информации или остались какие-либо вопросы, следует обратиться к отельному гиду.

Маршрут следования трансферного автобуса при обратном трансфере также определяется принимающей стороной и зависит от расположения отелей относительно аэропорта. Просим туристов проявлять уважение к другим участникам трансферной перевозки и своевременно являться на трансфер.

В случаях отсутствия туристов на ресепшн отеля сотрудники принимающей стороны предпринимают меры по их поиску. Однако трансфер не может ожидать участников перевозки более 15 минут, так как это может повлечь позднее прибытие автобуса в последующие отели и опоздание в аэропорт к регистрации на рейс. При неявке туристов сотрудник, сопровождающий трансфер, заполняет специальный бланк за подписью представителя отеля как лица, подтверждающего факт прибытия транспортного средства и ожидания гостей.

Настоятельно рекомендуем туристам сообщать представителям принимающей стороны, если они не намерены пользоваться забронированным групповым трансфером по маршруту аэропорт-отель и/или отель-аэропорт. Заблаговременное извещение позволяет предотвратить задержку трансфера для поисков туристов в отеле и связанные с этим неудобства для других участников перевозки.

В случае, если туристы прибыли на место сбора своевременно, но не обнаружили трансфер, следует незамедлительно обратиться к отельному гиду или по номеру горячей линии принимающей стороны.

При высадке из автобуса по завершении трансфера туристам необходимо убедиться в том, что в транспортном средстве не осталось их личных вещей. При получении обращения туристов с информацией о личных вещах, забытых или потерянных во время трансферной перевозки, принимающая компания оказывает содействие в их поиске, однако не несет ответственности, если они не будут обнаружены.

I. Встреча туристов в аэропорту и трансфер

▪ Алгоритм действий в случае, если багаж туристов не прилетел

При обнаружении отсутствия своего чемодана на ленте выдачи багажа туристам необходимо обратиться к сотрудникам стойки «Lost & Found», где им будет предложено заполнение акта об утере багажа – Property Irregularity Report (PIR). Акт заполняется пассажирами или сотрудниками аэропорта печатными буквами на английском языке. Туристы должны взять копию акта и хранить ее до момента получения багажа либо обращения с претензией в авиакомпанию, если багаж не будет найден.

В Тунисе, вне зависимости от города прилёта или авиакомпании, отсутствует практика доставки найденного багажа к месту проживания пассажира. Когда багаж будет найден, с туристами свяжутся сотрудники аэропорта или авиакомпании и сообщат о необходимости явки в аэропорт для его получения. Третьи лица, включая, но не ограничиваясь сотрудниками принимающей стороны, не уполномочены получать багаж за туристов. Пассажиру, на чье имя зарегистрирован багаж, необходимо лично явиться в аэропорт. Туристы могут отправиться в аэропорт самостоятельно или обратиться к отельному гиду с просьбой помочь в организации трансфера в аэропорт или из аэропорта. Расходы, связанные с таким трансфером, оплачиваются туристом.

Если багаж будет найден после окончания поездки или будет признан утерянным, туристам рекомендуется поддерживать связь с представителями авиакомпании по вопросам доставки багажа или выплате компенсации за утерянный багаж.

II. Размещение в отеле

▪ Особенности расчета размещения и предоставления сервисов отеля для некоторых категорий туристов

Тарифы на размещение гостей, предусмотренные контрактом с туроператором, действительны только для граждан того государства, в котором осуществляется деятельность данного туроператора. При бронировании проживания в одном номере гражданина страны осуществления деятельности туроператора и гражданина любой другой страны, который летит в Тунис не из страны ведения деятельности туроператора, стоимость проживания на каждого из туристов будет рассчитываться по разным тарифам.

Согласно законодательству Туниса исключением из данного правила является бронирование пакетного тура, включающего перелет по маршруту «Round Trip», то есть с вылетом из страны ведения деятельности туроператора и возвращением в эту страну по завершении тура. При процедуре регистрации заселения паспорт туриста будет подвергнут проверке на наличие штампа, подтверждающего прилёт из страны ведения деятельности того туроператора, который осуществил бронирование тура. В случае отсутствия такого штампа стоимость проживания туриста в составе тура будет пересчитана по тарифам, действующим для рынка страны гражданства туриста. Турист должен оплатить разницу в стоимости проживания через представителя принимающей стороны по тарифу для страны гражданства туриста, предусмотренному контрактом между туроператором и объектом размещения, или на ресепшн отеля по преискуранту отеля. В случае неправомерного оспаривания туристом необходимости доплаты в размещении будет отказано с полным удержанием администрацией отеля стоимости проживания данного туриста, оплаченной в составе туристского продукта.

Вышеуказанное исключение не распространяется на туристов, не являющихся гражданами страны ведения деятельности туроператора, бронирующих у туроператора только услугу проживания. Стоимость размещения на таких туристов отдельно запрашивается туроператором у принимающей стороны. В случае обнаружения сотрудниками туроператора, сотрудниками принимающей стороны или администрацией отеля недостоверных данных о гражданстве туриста, указанных при бронировании, стоимость проживания на данного туриста будет подвергнута пересчёту по тарифам, действующим для страны его гражданства, и выставлена к доплате в бронировании или на ресепшн отеля, в зависимости от времени обнаружения такого несоответствия.

Законодательством Туниса запрещено размещение в одном номере иностранного туриста и гражданина Туниса разных полов, не состоящих в официально зарегистрированном браке. При регистрации заселения в отель у пары таких туристов будет запрошено свидетельство о заключении брака. Если туристы не состоят в официально зарегистрированном браке, необходимо бронировать два отдельных номера с размещением одного туриста (SNG).

Согласно законодательству Туниса отелям запрещено предоставление гостям с гражданством стран Магриба (Тунис, Алжир, Ливия, Мавритания, Марокко) и стран Персидского Залива (Бахрейн, Ирак, Иран, Катар, Кувейт, Объединенные Арабские Эмираты, Оман и Саудовская Аравия) алкогольных напитков в составе концепций питания All Inclusive и Ultra All Inclusive. Для данных гостей действует система питания Soft All Inclusive.

II. Размещение в отеле

▪ Категории отелей

В Тунисе все средства размещения проходят государственную регистрацию. Сертификация, по результатам которой объектам размещения присваивается категория обслуживания 1*-5*, гостевой дом, апартаменты и пр., не является обязательной и проводится по инициативе владельцев средств размещения. Однако, несмотря на это,

абсолютное большинство объектов размещения на всех популярных курортах страны имеет указанные сертификаты, выданные Тунисским Национальным Офисом по Туризму (ОНТТ). В ассортименте принимающей стороны представлена широкая линейка отелей Туниса, относящихся к разным категориям сервисного и ценового обслуживания. Отели одной сервисной категории могут относиться к разным ценовым сегментам, как следствие, набор услуг и их качество будут отличаться пропорционально стоимости проживания.

Перед бронированием туристского продукта туристам рекомендуется ознакомиться с информацией об отеле на сайте туроператора, на сайте отеля, а также на независимых рейтинговых платформах и специализированных площадках с отзывами путешественников. Эти действия помогут туристам получить наиболее полное представление о качестве и ассортименте услуг выбранного к бронированию отеля.

II. Размещение в отеле

▪ Налог на проживание

Согласно положениям финансового закона Тунисской Республики от 08.12.2017, все отели Туниса обязаны при регистрации в день заезда взимать с туристов туристический налог.

С 01.11.2024 в Тунисе действует единая система исчисления туристического налога: 12 тунисских динаров за ночь при размещении в отелях категории 4*-5*, 8 тунисских динаров за ночь при размещении в отелях категории 3* и 4 тунисских динара за ночь при размещении в отелях категории 2*. Таким образом, в процессе заселения (check-in) туристам необходимо оплатить налог за каждого участника тура в возрасте 12 лет и старше за первые 10 ночей пребывания в отеле. За дальнейшее проживание налог не взимается. Если турист живет в отеле меньше 10 ночей, то платит только за фактическое количество ночей.

Если в период проживания в отеле туристу исполняется 12 лет, налог взимается за то количество ночей, которое турист будет проживать в отеле с даты достижения 12 лет до десятой ночи проживания в отеле или до даты окончания проживания, если оно короче указанного срока.

II. Размещение в отеле

▪ Период обязательного кондиционирования

Обязательный период кондиционирования в Тунисе с 15.06 по 15.09. Обеспечение кондиционирования вне указанного периода является прерогативой отеля.

II. Размещение в отеле

▪ Сезонные особенности функционирования отелей

В отелях Туниса бар на пляже, бары и рестораны с рассадкой на открытых террасах и водные горки гарантированно работают с 1 июня по 30 сентября, так как их эффективное функционирование зависит от погодных условий. При наличии благоприятных погодных условий данные сервисы могут быть запущены ранее или завершены позднее указанных сроков.

Сезонный сервис предоставляется последовательно. Так, с наступлением тёплого сезона прекращает свою работу крытый бассейн и начинает функционировать аквапарк. При переходе на зимний сезон – в обратной последовательности: прекращает функционирование аквапарк, открывается крытый бассейн.

Полный перечень услуг в отеле предоставляется только в высокий сезон и не предоставляется в начале или в конце туристического сезона. Это позволяет отелям предлагать в низкий сезон более низкие тарифы на размещение.

II. Размещение в отеле

▪ Категории номеров и их особенности

При бронировании туристского продукта туристы помимо отеля выбирают тип номера из представленных в линейке отеля. Распространёнными типами размещения в стандартном номере являются: SGL – один турист, DBL – два туриста и TRPL – три туриста. При бронировании стандартных номеров с размещением SGL и DBL в большинстве отелей в обоих случаях предоставляется одинаковый стандартный номер. Номер, предполагающий размещение трёх туристов (TRPL), в зависимости от номерного фонда конкретного отеля, может быть представлен как стандартным номером со спальным местом, устанавливаемым дополнительно в день заезда, так и номером увеличенной площади со спальным местом для третьего туриста, входящим в базовую комплектацию номера. Дополнительные спальные места могут быть представлены стандартной кроватью, диваном или евро-раскладушкой. Дополнительные спальные места для детей могут быть представлены стандартной кроватью, диваном, еврораскладушкой или двухъярусной кроватью. Для более комфортного размещения более двух взрослых туристов в номере рекомендуется выбирать номера категорий FAMILY ROOM и SUITE.

Во многих отелях имеется дифференциация номеров одной категории в зависимости от вида из номера или расположения номера в одном из зданий отеля.

Приведем примеры:

STANDARD ROOM – вид не декларирован, соответственно, номера могут иметь вид на бассейн, сад, территорию отеля или дорогу;

STANDARD ROOM SEA VIEW – номера обращенные к морю, однако номер может иметь как панорамный вид на море, так и частичный.

II. Размещение в отеле

▪ Время заселения, выселения, продление номера

По прибытии в отель туристам необходимо предъявить сотрудникам ресепшн ваучер на проживание в отеле. Администрация отеля обязана предоставить номер забронированной категории, соответствующий задекларированным характеристикам. Возможность предоставления номера, соответствующего пожеланиям туристов, не относящимся к задекларированным характеристикам забронированной категории – как, например, наличие двухспальной или отдельных кроватей, расположение на конкретных этажах, и/или на определённой удаленности от моря, ресторана или лифта, – зависит от наличия свободного номерного фонда на момент прибытия гостей в отель. Так, приоритет в предоставлении номеров, расположенных на нижних этажах в зданиях без лифта или на минимальной удаленности от моря, ресторана или лифта будет отдаваться гостям с ограниченной мобильностью, пожилым гостям, а также гостям с детьми. Пожелания туристов о предоставлении смежных номеров, оставленные в примечаниях к бронированию, доводятся до сведения отелей, однако не являются гарантией предоставления таких номеров. В частности, в период высокого туристического сезона предоставление более двух рядом расположенных номеров затруднительно ввиду полной загрузки номерного фонда.

При наличии у туристов претензий к качеству размещения в отеле или качеству обслуживания в отеле рекомендуется обратиться за помощью к отельному гиду.

Заселение в отель осуществляется после 15:00. Предоставление номеров до указанного времени осуществляется на усмотрение администрации отеля и при наличии свободного номерного фонда. Для гарантированного получения номера до 15:00 туристы должны заранее забронировать дополнительные сутки проживания в отеле.

Выезд из номера осуществляется до 12:00. В случае задержки сдачи гостями ключей от номера администрация отеля вправе взимать штраф с туристов в размере стоимости услуги «поздний выезд».

О возможности продления номера и стоимости данной услуги необходимо уточнить на ресепшн отеля накануне дня отъезда. При наличии свободных номеров и подтверждении отелем данного сервиса, номер может быть продлен до 18:00. Отель не гарантирует продление именно того номера, в котором проживали туристы, так как он может быть распределен для заселения новых гостей. В таком случае отель предоставляет другой номер. Гарантированно получить продление номера можно лишь через туроператора, заблаговременно забронировав и оплатив дополнительные сутки.

II. Размещение в отеле

▪ Процедура досрочного выселения туриста по инициативе отеля

В период пребывания в отеле туристам необходимо соблюдать общепринятые нормы поведения, не беспокоить других гостей, не осуществлять порчу чужого имущества, уважительно относиться к гостям отеля и его персоналу.

При получении администрацией отеля повторяющихся жалоб на неправомерное поведение конкретного гостя и в отсутствие примирительной реакции с его стороны, ему может быть отказано в предоставлении алкогольных напитков (если неправомерное поведение и нарушение общепринятых норм поведения с его стороны явились следствием чрезмерного употребления алкоголя) или инициирована процедура досрочного выселения. В таком случае администрация отеля обязана предоставить принимающей стороне, являющейся представителем законных интересов туристов в стране пребывания, официальное уведомление за подписью генерального менеджера отеля с подробным изложением обстоятельств, при которых было принято решение об ограничении в предоставлении алкоголя или отказе в размещении. Уведомление должно быть подкреплено доказательствами нарушения туристом порядка проживания в отеле, к которым могут быть отнесены: письменные мотивированные претензии других гостей отеля и/или видеофиксация неприемлемого или агрессивного поведения туриста, вследствие которого был нарушен общественный порядок и возникла вероятность причинения вреда здоровью самого туриста, других туристов, имуществу других туристов, персоналу или имуществу отеля.

По получении официального обращения от администрации отеля с приложением вышеуказанных доказательств, сотрудники принимающей стороны связываются с туристом и администрацией отеля и предпринимают все необходимые действия по мирному урегулированию конфликтной ситуации – или, в отсутствие возможности примирения, помогают с переселением в другой отель.

Исключением в применении вышеуказанной процедуры являются агрессивные действия туриста, повлекшие вызов полиции для предотвращения или констатации причинения вреда здоровью других гостей или персонала отеля, имуществу других гостей или отеля. В таком случае предоставления письменных претензий других туристов и видеофиксации не требуется, достаточным доказательством будет служить копия акта полиции о прибытии в отель.

Вне зависимости от причины досрочного выселения туриста принимающая сторона оказывает содействие в подборе и бронировании альтернативного отеля. При досрочном выселении туриста по вине туриста администрация отеля удерживает полную стоимость проживания, оплаченную при бронировании, вне зависимости от количества ночей, проведенных туристом в отеле. Все расходы, связанные с оплатой проживания в альтернативном объекте размещения и проезда до него, оплачиваются туристом самостоятельно. Ни принимающая сторона, ни туроператор не несут материальной ответственности за действия или бездействие туриста.

II. Размещение в отеле

▪ Концепции питания

При бронировании туристы могут выбрать один из типов питания, который представлен в отеле, выбранном для проживания:

NB (Half Board) – полупансион (завтрак и ужин);

FB (Full Board) – полный пансион (завтрак, обед, ужин);

AI (All Inclusive) – всё включено;

UAI (Ultra All Inclusive) – ультра всё включено, безалкогольные напитки и снеки в режиме 24/24, если иное не предусмотрено концепцией отеля.

Особенностью концепций питания All Inclusive и Ultra All Inclusive в отелях Туниса является наличие только местных алкогольных напитков. Импортные алкогольные напитки предоставляются за дополнительную плату.

Порядок предоставления туристам чистой питьевой воды определяется концепцией отеля. В отелях Туниса действуют 5 основных подходов к предоставлению питьевой воды:

– предоставление бутилированной воды без ограничений. При таком подходе туристы могут получить неограниченное количество бутилированной воды в барах и ресторанах отеля в часы их работы;

– предоставление бутилированной воды с ограничением. При заселении туристам предоставляется определённое количество талонов на получение бутилированной воды на период их проживания. Туристы могут получать воду по удобному им графику в ресторанах и барах отеля в часы их работы, используя талоны;

– ежедневное предоставление определённого количества бутилированной воды из расчёта на номер вне зависимости от количества проживающих в нём гостей;

– предоставление воды в кулерах, расположенных на территории отеля и доступных для туристов круглосуточно. Воду можно наливать в одноразовые стаканчики, набирать воду в свою тару запрещено;

– предоставление воды в кулерах, расположенных на территории ресторанов и баров отеля, доступных для туристов в часы работы этих точек питания. Воду можно наливать в стаканчики, набирать воду в свою тару запрещено.

Время работы ресторанов, баров, меню, ассортимент питания и напитков устанавливаются по усмотрению администрации отеля. Отели вправе до начала сезона и даже в течение сезона изменять перечень и условия предоставления услуг, если эти изменения не затрагивают существенных условий отдыха туристов.

Обращаем внимание туристов, что в период низкой загрузки отелей ассортимент питания и напитков может отличаться в меньшую сторону, что находит отражение в стоимости проживания в составе туристского продукта.

II. Размещение в отеле

▪ Питание при позднем заселении

Отели не несут ответственности за полетную программу туроператоров: расписание, задержки, переносы и т. д. Это правило применимо как по отношению к дню заезда, так и по отношению к дню выезда. Проживание в номере и питание по выбранной программе доступно для туристов с 15:00 первых оплаченных суток. В день выезда все сервисы прекращают действовать в 12:00 (в полдень), если иное не предусмотрено концепцией отеля.

При заселении туристов в отель после окончания работы основного ресторана отеля предоставление индивидуального питания не предусмотрено. В случае массовых поздних, но не ночных заездов туристов отели могут продлить время работы основного

ресторана для данных гостей либо предоставить небольшие закуски в лобби-баре или в номерах. Это право, а не обязанность отелей. Подобный сервис предоставляется только для массовых заездов, когда одновременно приезжает большая группа гостей. Отсутствие данного сервиса не может служить основанием для претензии.

В отелях, работающих по системе питания UAI, сервируются ночные закуски в снек-баре.

II. Размещение в отеле

▪ Отсутствие ланч-боксов в отелях Туниса

Тунис относится к странам с жарким климатом и высокой скоростью порчи продуктов питания. В целях снижения риска отравления туристов санитарными нормами Республики Тунис отелям запрещено выдавать гостям ланч-боксы.

В большинстве отелей Туниса завтрак сервируется с 06:00 утра. Так, туристы, выезжающие на экскурсию или в аэропорт после 06:00, могут гарантированно позавтракать в отеле. Если трансфер в аэропорт или экскурсия предполагают выезд из отеля в диапазоне с 05:00 до 06:00, принимающая сторона запрашивает у администрации отеля предоставление раннего завтрака для туристов. Туристам рекомендуется связаться с отельным гидом накануне дня раннего выезда и уточнить возможность посещения раннего завтрака. Удовлетворение или отклонение запроса принимающей стороны о предоставлении гостям раннего завтрака осуществляется на усмотрение администрации отеля. Ранний завтрак предоставляется отелями только в формате континентального завтрака: горячие напитки, выпечка, нарезки. При выезде на экскурсию или в аэропорт ранее 05:00 организация для туристов раннего завтрака не производится.

Отсутствие сервисов «ранний завтрак» и «ланч-бокс» не могут служить основанием для претензии.

II. Размещение в отеле

▪ Дополнительные услуги в отеле

При заселении в отель туристы должны ознакомиться с перечнем бесплатных и платных услуг, а также производить оплату дополнительных услуг накануне выезда из отеля заблаговременно, до приезда трансфера.

В СПА-центрах и центрах талассотерапии, расположенных в отелях Туниса, все услуги предоставляются только при полной предварительной оплате.

Если в базовую комплектацию номера включен мини-бар, его наполнение предоставляется за дополнительную плату, если иное не предусмотрено политикой отеля.

В большинстве отелей Туниса Wi-Fi предоставляется бесплатно в лобби и других общественных зонах. Уровень сигнала может снижаться при высокой одновременной концентрации пользователей в одной зоне. Скорость интернета не декларируется и зависит от возможностей провайдеров в точке расположения отеля. В некоторых отелях туристам предлагается улучшенное подключение к Wi-Fi за дополнительную плату. Отели более высокой ценовой категории вкладывают больше ресурсов в обеспечение стабильного интернет-подключения, чем отели среднего и невысокого ценового сегмента.

Администрация средства размещения имеет право потребовать от гостя оплаты штрафа за порчу, кражу или утерю имущества отеля (ключ от номера, полотенца, халаты, посуда и т.д.). Размер штрафа рассчитывается по прейскуранту отеля.

II. Размещение в отеле

▪ Санитарно-гигиенические условия. Борьба с насекомыми

В апреле и мае в Тунисе наблюдается увеличение численности божьих коровок. Это природное явление связано с периодом их размножения.

В течение первых двух месяцев лета в Тунисе повышается численность пальмовых жуков. Некоторые называют этот период «сезон тараканов». В целях предотвращения появления жуков на протяжении июня и июля добросовестные отельеры еженедельно обрабатывают территорию отелей специальными реагентами. Появление на территории отеля пальмовых жуков не свидетельствует о наличии в объекте размещения антисанитарных условий. Данное природное явление неотъемлемая часть фауны теплых стран.

С наступлением осени в Тунисе увеличивается численность мух. На протяжении сентября и октября все точки питания в отелях между приемами пищи обрабатываются аэрозолями от насекомых.

В целях профилактики все помещения отелей проходят регулярную обработку специальными средствами против насекомых. В сезоны активного проявления тех или иных насекомых проводится дополнительная обработка. Частота и интенсивность дополнительной обработки помещений и территории отеля определяются не только заранее спланированным графиком, но и реальной ситуацией в отеле. Отели регулярно производят дезинсекцию с привлечением специалистов по обработке открытой территории отелей холодным дымом и орошению безопасными для человека химическими растворами.

Несмотря на принимаемые меры, появление насекомых в номерах гостей остается возможным, особенно в комнатах, расположенных на нижних этажах отелей с большим количеством зеленых насаждений по периметру. Кроме того, одной из причин появления насекомых в номерах может быть нарушение гостями правила отелей, согласно которому запрещается приносить еду в номер. Так, в условиях жаркого климата фрукты, оставленные в номере или мусорной корзине, могут привлекать муравьев, мух или пальмовых жуков. Отели размещают на территории и в холлах жилых корпусов таблички с предупреждением о недопустимости хранения в номерах еды.

II. Размещение в отеле

▪ Природные особенности побережья Туниса. Медузы

С середины июля до середины августа в воде можно увидеть медузу. Так как места скопления медуз зависят от направления подводных течений, их традиционно мало в Набэле и Хаммамете, больше – в Сусе, Монастире, Махдии. Медузы относятся к планктону, который перемещается исключительно в ту сторону, куда его несет течением. Медузы, принесенные течением в места купания людей, просто плавают и не охотятся на человека.

Самая распространенная медуза в водах Средиземного моря – *Aurelia aurita*. Данная медуза полностью прозрачна, может иметь оттенок от белого до бледно-голубого, реже – розового. По ощущениям ожог медузы можно сравнить с крапивой. Если у человека нет специфических аллергий, то у него возникнет легкое раздражение в месте ожога, которое можно снять, обильно промыв его водой.

Другая распространенная медуза в водах Средиземного моря – *Rhizostoma pulmo*. Медуза в целом белая, имеет характерный ободок по периметру купола, как правило, фиолетового или синего цвета. Ожог этой медузы не опасен для жизни, но из-за индивидуальной непереносимости в некоторых случаях помимо обычного раздражения могут возникать язвы и обширные воспаления. В таких ситуациях рекомендуется обратиться к врачу.

Другие виды медуз встречаются намного реже и, как правило, только в районах, удаленных от берегов.

Не представляется возможным найти место в Мировом океане, где бы не было медуз. Медузы – важная часть мировой экосистемы. В частности, африканское побережье Средиземного моря минимально затронуто медузами в силу слишком высокой температуры воды. К примеру, в Греции, где море прохладнее, помимо упомянутых встречаются в изобилии медузы с гораздо более неприятными последствиями укусов.

Самый правильный способ защиты от укуса медузы – профилактика. В период появления медуз у берегов Туниса в аптеках туристы без труда могут найти крем Médusyl (Медузил). Медузил обладает двойным действием: защищает от ожогов медузы (активен в течение 80 минут после нанесения) и защищает от солнечных ожогов (представлен в 2-х вариантах – SPF15, SPF30). Крем не может защитить от укуса медузы на 100%, однако болевые ощущения и покраснение с Медузилом будут значительно меньше.

В первую очередь профилактика актуальна для маленьких детей, которые обычно имеют низкий болевой порог и даже при минимальном воздействии испытывают дискомфорт.

II. Размещение в отеле

▪ Природные особенности побережья Туниса. Водоросли

Водоросли на пляжах Туниса – сезонное природное явление, характерное для весеннего и осеннего периодов. Из-за особенностей береговой линии местами наибольшего скопления водорослей являются пляжи, расположенные недалеко от портов (например, Порт Эль Кантауи в Сусе и Ясмин Хаммамет в Хаммамете).

Наличие на пляже морских водорослей не является показателем загрязнённости пляжа или ненадлежащего ухода за пляжем со стороны администрации отеля. Водоросли являются уникальным природным явлением, типичным для данного региона, и показателем хорошей экологии в Тунисе. Маленькие круглые и овальные шарики, которые туристы могут видеть среди водорослей, – это растительные волоски, которые сплетаются движением воды. Иногда туристы ошибочно принимают эти шарики за верблюжий помет, но это распространенное заблуждение, которое не имеет под собой оснований.

Пляжи Туниса охраняются специальным агентством, которое отвечает за охрану и развитие береговой линии (L'APAL – Agence de Protection et de l'Aménagement du Littoral). L'APAL не разрешает отелям убирать водоросли с пляжей. Отели строго соблюдают правила L'APAL, так как за их нарушение действуют высокие штрафы. Отели разрешается убирать морские водоросли в сторону, чтобы создавать участки без водорослей для входа в море, или присыпать водоросли песком. Однако отели не имеют права полностью убирать водоросли с пляжей. Водоросли постепенно уносит волнами в море естественным путём.

Таким образом, необходимо разграничивать естественное наличие на пляже водорослей и ненадлежащую уборку пляжа. Безусловно, отели должны выполнять свои обязанности по содержанию пляжей в надлежащем виде, убирать окурки, осколки, пластик, остатки еды и другой мусор. Однако наличие на пляже водорослей не может являться свидетельством ненадлежащего содержания пляжа отелем и основанием для претензий.

III. Безопасность в отеле

▪ Хранение вещей в сейфе

Рекомендуем туристам хранить документы, деньги, украшения и другие ценные вещи в сейфе, расположенном в номере или на ресепшн отеля. В некоторых отелях за пользование сейфом может взиматься дополнительная плата. В отелях, в которых пользование сейфом предоставляется бесплатно, может потребоваться оставление денежного депозита за ключ от него. Сумма депозита возвращается гостям при выезде из отеля.

Администрация отеля не несет ответственности за деньги и ценные вещи туристов, оставленные без присмотра вне сейфа.

III. Безопасность в отеле

▪ Действия при утрате вещей

При обнаружении утраты ценных вещей туристам рекомендуется обратиться к отельному гиду или по телефону горячей линии поддержки туристов +216 25 99 44 77, Viber, WhatsApp, Telegram для оперативной координации их действий.

Отельный гид и другие сотрудники принимающей стороны оказывают необходимое содействие в коммуникации туристов с администрацией отеля, а также могут сопровождать туристов при обращении в полицию и оказывать содействие в переводе и заполнении документов. Однако сотрудники принимающей стороны не могут давать туристам консультаций по правовым вопросам или быть представителями туристов в суде, для таких случаев есть услуги правового сопровождения специализированных организаций.

После обращения с заявлением об утрате ценных вещей в полицию в стране временного пребывания туристы вправе проинформировать консульство. Помощь или консультации сотрудников консульства могут быть полезны туристам при дальнейшей коммуникации с местными органами правопорядка.

Туристам следует сохранять копию заявления в полицию до момента обнаружения пропавших вещей, до решения вопроса о выплате компенсации администрацией отеля или страховой компанией – либо до получения мотивированного отказа в компенсации.

В Тунисе распространена практика добровольного страхования отелями своей гражданской ответственности, связанной с возмещением ущерба имуществу, жизни и здоровью постояльцев и посетителей. В основном такое страхование осуществляют отели более высокой ценовой категории, тем не менее, некоторые экономичные средства размещения, также принимают решение о страховании для гарантии соблюдения интересов гостей в случае причинения вреда их имуществу. Объем застрахованной ответственности зависит от страховой компании и опций, выбранных отелем при заключении договора страхования. В случае страхования отелем гражданской ответственности перед третьими лицами, объектом страхования являются имущественные интересы отеля, связанные с обязанностью возместить ущерб имуществу, жизни и здоровью третьих лиц, включая постояльцев и посетителей отеля. Данный вид страхования позволяет отелям переложить на страховую компанию бремя выплаты всех расходов, связанных с ответственностью перед третьими лицами и гостями.

Обращаем внимание, что только написание туристом заявления в полицию может служить основанием для проведения расследования. Если турист принимает решение об отказе от обращения в полицию, то отель может на свое усмотрение провести внутреннюю проверку. Однако в отсутствие обращения туриста в полицию отель не сможет подать заявление на компенсацию в страховую компанию – и, соответственно, выплатить какую-либо компенсацию туристу.

III. Безопасность в отеле

▪ Алгоритм действий в случае утраты паспорта

В случае утраты паспорта во время пребывания в туре туристу необходимо проинформировать отельного гида, а также ознакомиться с официальным сайтом посольства РФ в Тунисской Республике. На сайте содержится информация об адресе консульского отдела посольства и перечне документов, необходимых для получения «Свидетельства на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию» – временного выездного документа, подтверждающего личность туриста при обратном вылете <https://tunisie.mid.ru/ru/consular-services/dlyagragdanrossii/certificate-return/>.

Сотрудники принимающей стороны имеют обширный опыт сопровождения граждан РФ в подобных ситуациях и могут предоставить туристу подробную консультацию о специфике процесса восстановления документов в консульстве его страны. Представитель принимающей стороны может сопровождать туриста при обращении в полицию для написания заявления. Принимающая сторона оказывает содействие туристам в организации трансфера для посещения полиции и/или консульства. Все расходы, связанные с восстановлением документов, поездками в полицию и консульство, оплачиваются туристом самостоятельно. Ни принимающая сторона, ни туроператор не несут материальной ответственности за действия или бездействие туристов или третьих лиц.

Принимающая компания оказывает содействие в получении туристом временного выездного документа. Опыт сопровождения граждан РФ в подобных ситуациях показывает, что выездной документ изготавливается в день обращения в консульство. Однако, фактическое время изготовления документа определяется аппаратом консульского отдела посольства. Официальный срок изготовления временного выездного документа, опубликованный на сайте Министерства иностранных дел РФ составляет 2 дня, при необходимости направления дополнительных запросов в МВД – до 27 дней. «Свидетельство на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию» не предназначено для выезда в третьи страны.

В целях избежания утраты паспорта и связанных с этим затрат времени, расходов и негативных эмоций, после заселения в отель туристам настоятельно рекомендуется хранить документы в сейфе. При необходимости подтверждения личности за пределами отеля, включая экскурсии, туристу достаточно иметь при себе копию паспорта для предъявления по требованию.

III. Безопасность в отеле

▪ Видеонаблюдение в отеле

Средства видеонаблюдения в отеле служат для обеспечения безопасности людей, предотвращения несчастных случаев, защиты имущества или организации входа и выхода из помещений отеля.

Средства видеонаблюдения в обязательном порядке размещаются только в зонах въезда/выезда и входа/выхода из отеля/в отель и в зоне ресепшн отеля. Размещение камер видеонаблюдения в других местах осуществляется на усмотрение администрации отеля.

Согласно действующим регламентам видеозаписи с камер видеонаблюдения в отеле разрешено просматривать ограниченному кругу лиц: администрации отеля и сотрудникам полиции. Принимающая сторона может запросить разрешение на просмотр видеозаписей, удовлетворение или отклонение запроса остается на усмотрение указанных лиц. Гости отеля могут получить доступ к просмотру данных с камер видеонаблюдения только по решению суда.

Важно отметить, что камеры видеонаблюдения не дают полного пространственного обзора и имеют слепые зоны. Соответственно, даже при наличии в интересующем туристов месте камер видеонаблюдения, нельзя гарантировать, что на них будут зафиксированы нужные туристам факты.

IV. Важная информация для туристов, путешествующих с детьми

Тарификация стоимости проживания детей в отелях зависит от их возрастной группы. В отелях возрастной диапазон может отличаться, однако, как правило, выделяют следующие группы: дети в возрасте от 0 до 2 лет, от 2 до 6 лет, от 6 до 12 лет. Стоимость проживания для детей, достигших 14 лет, во всех отелях тарифицируются по тарифу для взрослых.

При тарификации стоимости экскурсии выделяются две возрастные группы детей: от 0 до 2 лет и от 2 до 12 лет. Стоимость экскурсии для детей, достигших 12 лет, равняется стоимости для взрослых.

В ряде отелей Туниса имеется обязательное возрастное ограничение для гостей: отели только для взрослых (18+), отели для взрослых и подростков старше 16 лет (16+), отели для взрослых и подростков старше 14 лет (14+). Семьи с детьми младше возраста, указанного в концепции отеля, к бронированию и заселению в отель не допускаются. В случае обнаружения во время процедуры регистрации заезда туристов недостоверности данных о дате рождения ребенка, отелем будет отказано в размещении.

Законодательством Туниса запрещена реализация алкогольных напитков лицам младше 18 лет. Соответственно, в объектах проживания и местах общественного питания алкогольные напитки предоставляются только лицам, достигшим возраста 18 лет. Дополнительно во исполнение данной нормы законодательства правилами объектов размещения устанавливаются возрастные ограничения на посещение некоторых объектов инфраструктуры. Так, в отелях действует запрет на посещение крытых ночных дискотек и ночных клубов лицами младше 18 лет по причине наличия баров, реализующих алкогольные напитки. Дискотеки, устраиваемые командой анимации после проведения вечерних развлекательных шоу в амфитеатре или на других специальных площадках отелей, под данный запрет не попадают.

Также в отелях действуют возрастные ограничения для посещения фитнес-центров, СПА центров и центров талассотерапии. Минимальный возраст посетителей определяется администрацией отеля и в большинстве случаев составляет 16 лет, в некоторых случаях – 14 лет. Возрастные ограничения установлены в целях соблюдения правил техники безопасности.

Ответственность за безопасность детей во время пребывания в туре – включая, но не ограничиваясь нахождением с детьми около бассейна, водных горок, моря, пляжа, аттракционов, лифтов, а также во время трансферов и экскурсий – несут их родители, опекуны или сопровождающие детей лица. В целях безопасности не допускается перемещение детей по салону транспортного средства во время движения. В период пребывания несовершеннолетнего в воде (в море, в бассейне, в аквапарке) его сопровождающие должны обеспечивать безопасность купания, а также не допускать употребления воды, непригодной для питья. При купании дошкольников и детей младшего школьного возраста рекомендуется использовать специальные плавательные жилеты или надувные круги. Перед использованием водных горок и аттракционов сопровождающему несовершеннолетнего необходимо ознакомиться с инструкцией по безопасности, удостовериться в том, что возраст ребенка соответствует возрастным ограничениям использования горок или аттракционов.

На протяжении всего периода пребывания в туре родители должны проявлять разумную осмотрительность и не выпускать ребенка из зоны видимости для исключения травмирования и/или причинения ущерба чужому имуществу.

V. Экскурсионное обслуживание

▪ Общие правила

Во время проведения информационной встречи отельным гидом предоставляется информация об экскурсиях, доступных к посещению в период отдыха туристов. Перечень экскурсий с указанием их длительности и стоимости представлен в брошюре, предоставляемой туристам в аэропорту прилёта. Расписание экскурсий, представленное в экскурсионной брошюре, может меняться в зависимости от погодных условий и сезонных особенностей. При недоборе минимального количества участников экскурсия может быть отменена с предложением смены программы, переноса на другую дату или полного возврата денежных средств.

Туристам не рекомендуется приобретать экскурсии или прочие услуги у сторонних организаций. Принимающая сторона не занимается истребованием компенсаций за ненадлежащую организацию и отмену экскурсий, приобретенных не у отельного гида.

Перед выездом на экскурсию туристам рекомендуется проверять дату экскурсии и название, указанные в экскурсионной квитанции. Просим туристов уважительно относиться к другим участникам групповой экскурсии, своевременно являться на посадку в автобус как в начале экскурсии, так и во время остановок по ходу экскурсионной поездки. При опоздании туристов более чем на 15 минут как при отъезде из отеля на экскурсию, так и на точку сбора по ходу выполнения экскурсионной программы, исполнитель вправе покинуть отели или точку сбора без данных туристов и без последующей выплаты компенсации за экскурсию или проезд до отеля.

Туристам во время экскурсии не рекомендуется оставлять деньги и ценные вещи в экскурсионном автобусе без присмотра. Туристы должны проявлять осмотрительность в местах большого скопления людей и не держать крупные суммы денег или ценные вещи в карманах, к которым легко получить доступ третьим лицам. В начале экскурсионной программы гиды сообщают туристам правила поведения в автобусе – например, запрет на перемещение в салоне автобуса во время движения или запрет на оставление мусора в автобусе. Туристам необходимо следовать данным правилам поведения. При высадке из автобуса по завершении экскурсии туристам необходимо убедиться в том, что в транспортном средстве не осталось их личных вещей. При получении обращения туристов с информацией о личных вещах, забытых или потерянных во время экскурсии, принимающая компания оказывает содействие в их поиске, однако не несет ответственности, если они не будут обнаружены.

Если турист почувствовал недомогание во время экскурсии, он должен сообщить об этом экскурсионному гиду для принятия решения о возможности дальнейшего участия в экскурсии. При необходимости гид может оказать содействие в организации трансфера или заказе такси от места проведения экскурсии до медицинской клиники или отеля. Расходы на трансфер в клинику или отель оплачиваются туристом самостоятельно.

V. Экскурсионное обслуживание

- **Правила отмены экскурсий, приобретенных в Тунисе, и условия возврата денежных средств**

При отмене экскурсии, приобретенной у представителя принимающей стороны в Тунисе, сумма возврата зависит от количества часов, оставшихся до начала экскурсии: при уведомлении за 48 и более часов возвращается 100%, при уведомлении от 24 до 48 часов возвращается 50%, при уведомлении от 0 до 24 часов возврат денежных средств не осуществляется.

При отсутствии у туристов возможности воспользоваться экскурсией в забронированную дату, в целях избежания применения общих правил возврата с удержанием части стоимости, им может быть предложено посещение аналогичной программы в другой день или посещение другой программы по выбору туристов. Возможность пересчета стоимости экскурсии или необходимость доплаты в каждом случае определяется индивидуально и зависит от размера расходов, фактически понесенных организатором экскурсии в первоначально запланированную дату.

Исключением из общих правил возврата стоимости экскурсий является наличие у туриста документа, подтверждающего факт обращения в страховую компанию, и справки от врача, в которой содержится запись об имеющемся противопоказании к посещению экскурсии. В таком случае стоимость экскурсии возвращается только за того человека, на чье имя выдана справка. Если на экскурсию должны были поехать ребенок и один сопровождающий взрослый, при наличии у одного из них справки с записью о противопоказании к посещению экскурсии стоимость экскурсии возвращается и за ребенка, и за сопровождающего. Сумма возврата денежных средств в каждом из перечисленных случаев определяется индивидуально.

При получении возврата денежных средств туристам необходимо вернуть экскурсионную квитанцию отельному гиду и подписать документ о получении денежных средств, подтверждающий отсутствие претензий.

V. Экскурсионное обслуживание

- **Правила отмены экскурсий, приобретенных до прибытия в Тунис, и условия возврата денежных средств**

При бронировании путешествия в Тунис туристы имеют возможность заблаговременного приобретения экскурсий, до начала тура. Программы, стоимость и расписание экскурсий, опубликованные на сайте туроператора, предоставляются принимающей стороной и являются действительными на весь период реализации годовой чартерной программы.

Принимающая сторона оставляет за собой право вносить изменения в расписание экскурсий, ввиду объективных обстоятельств: неблагоприятных погодных условий, государственных и/или религиозных праздников, сезонных особенностей, недобора минимального количества участников экскурсии и других факторов.

В случае, когда организация экскурсии, заблаговременно приобретенной до прибытия в Тунис, не представляется возможной, она может быть отменена с предложением смены программы, переноса на другую дату или полного возврата денежных средств.

При замене экскурсии, приобретенной до прибытия в Тунис, на программу с более высокой стоимостью турист на месте доплачивает разницу в цене представителю принимающей компании.

При замене экскурсии, приобретенной до прибытия в Тунис, на программу с более низкой стоимостью, после окончания поездки туристу следует обратиться с соответствующим запросом о возврате разницы в цене в агентство по месту приобретения тура или к туроператору.

Перенос prepaid экскурсии на другую дату в рамках периода пребывания туриста в Тунисе осуществляется только по предварительному согласованию с представителем принимающей стороны, при наличии соответствующей программы в расписании и наличия свободных мест.

Полный возврат денежных средств за экскурсию, заблаговременно приобретенную до прибытия в Тунис, и не состоявшуюся не по инициативе туриста, осуществляется после обращения с соответствующим запросом в агентство по месту приобретения тура или к туроператору после окончания поездки.

При отмене экскурсии, заблаговременно приобретенной до прибытия в Тунис, правила расчета суммы возврата аналогичны правилам, действующим для экскурсий, приобретенных у представителя принимающей компании в Тунисе. Сумма возврата зависит от количества часов, оставшихся до начала экскурсии: при уведомлении за 48 и более часов возвращается 100%, при уведомлении от 24 до 48 часов возвращается 50%, при уведомлении от 0 до 24 часов возврат денежных средств не осуществляется.

При отсутствии у туристов возможности воспользоваться экскурсией в забронированную дату, в целях избежания применения общих правил возврата с удержанием части стоимости, им может быть предложено посещение аналогичной программы в другой день или посещение другой программы по выбору туристов. Возможность пересчета стоимости экскурсии или необходимость доплаты в каждом случае определяется индивидуально и зависит от размера расходов, фактически понесенных организатором экскурсии в первоначально запланированную дату.

Исключением из общих правил возврата стоимости экскурсий является наличие у туриста документа, подтверждающего факт обращения в страховую компанию, и справки от врача, в которой содержится запись об имеющемся противопоказании к посещению экскурсии. В таком случае стоимость экскурсии возвращается только за того человека, на чье имя выдана справка. Если на экскурсию должны были поехать ребенок и один

сопровождающий взрослый, при наличии у одного из них справки с записью о противопоказании к посещению экскурсии стоимость экскурсии возвращается и за ребенка, и за сопровождающего. Сумма возврата денежных средств в каждом из перечисленных случаев определяется индивидуально.

При подтверждении полного или частичного возврата денежных средств за экскурсию, заблаговременно приобретенную до прибытия в Тунис, и не состоявшуюся по инициативе туриста, выплата осуществляется после обращения с соответствующим запросом в агентство по месту приобретения тура или к туроператору после окончания поездки.

VI. Правила активации страхового полиса

Рекомендуем туристам до начала путешествия ознакомиться с условиями страхования по риску медицинских расходов и выбрать оптимальный тариф, соответствующий планируемому типу отдыха. В зависимости от страховой компании или страхового тарифа, в него может быть включено или не включено покрытие страховых случаев, произошедших в состоянии алкогольного либо наркотического опьянения или во время занятий активными видами спорта. Также у разных страховых компаний может отличаться размер страхового покрытия и размер франшизы.

Информация о способах активации полиса медицинского страхования предоставляется туристам во время трансфера из аэропорта в отель, а затем на информационной встрече с отельным гидом.

Туристам не рекомендуется обращаться за медицинской помощью к докторам, работающим непосредственно в отеле или приглашенным по инициативе отеля. Все услуги, предоставляемые данными докторами, предоставляются исключительно на платной основе и не покрываются страховыми полисами. При обращении за медицинской помощью к специалистам в отеле туристам необходимо принимать во внимание, что это является одной из дополнительных услуг, в реализации которых заинтересована администрация отеля и соответствующие подрядчики. На практике происходили случаи оказания администрациями отелей препятствий в допуске докторов, предоставленных страховой компанией, на территорию отеля. Подобные действия отеля являются нарушением прав туристов. В случае возникновения такой ситуации туристы должны обратиться к отельному гиду для решения вопроса при содействии принимающей стороны.

При возникновении проблем со здоровьем турист должен самостоятельно обратиться в страховую компанию по электронной почте или номеру телефона, указанному в полисе медицинского страхования. В случае возникновения у туриста трудностей при обращении в страховую компанию или в ситуациях, когда состояние туриста не позволяет ему сделать это самостоятельно, он может связаться с отельным гидом, который окажет содействие.

Сотрудники принимающей стороны оказывают содействие туристам в обращении в страховую компанию, однако не несут ответственность за полноту и качество оказанных медицинских услуг. Лечение туристов осуществляется медицинской организацией, определенной страховой компанией. Вся дальнейшая коммуникация по вопросам лечения происходит непосредственно между туристом и страховой компанией.

В случае возникновения проблем со здоровьем у туристов, прибывших в аэропорт и ожидающих обратного рейса, им необходимо оценить своё состояние и возможность обращения к доктору по прилёту в страну проживания. При наличии безотлагательной потребности в медицинской помощи туристы могут связаться со страховой компанией для получения лечения и решения вопросов с предоставлением проживания на время лечения и обратным вылетом. В случае незначительного недомогания, которое не может помешать обратному вылету, туристы могут обратиться в медицинский кабинет в аэропорту. Перед получением медицинских услуг в аэропорту туристам необходимо

ознакомиться с их стоимостью, так как данная сумма оплачивается туристом самостоятельно и не будет компенсирована страховой компанией.

VII. Важная информация

▪ Обмен валюты и обратный обмен валюты

На территории Туниса не работают карты MasterCard и Visa, выпущенные в России, и карты «МИР». Наличные рубли не принимаются к обмену, поэтому туристам рекомендуется брать в путешествие наличные доллары или евро.

Обменивать доллары или евро на тунисские динары удобнее в отеле. Курс в Тунисе везде приблизительно одинаков. При обмене валюты необходимо взять квитанцию, чтобы перед вылетом в аэропорту обменять оставшиеся динары на доллары или евро. Законодательством Туниса отелям запрещено производить обратный обмен валюты.

При выезде из Туниса сотрудники таможенного контроля могут потребовать предъявить наличные денежные средства. Если в процессе пересчета наличной валюты будет установлено, что её сумма превышает 5 тысяч тунисских динаров, что составляет около 1 500 евро, и у туриста отсутствует персональная декларация на нужную денежную сумму, оформленная при въезде в Тунис, то вся сумма валюты должна быть конфискована. По законодательству Туниса, помимо конфискации денежных средств, на пассажира может быть наложен штраф до 500% от изъятой суммы. При отказе от оплаты штрафа пассажира могут арестовать до момента оплаты штрафа или депортировать с запретом на последующий въезд в Тунис.

Поскольку Тунис в значительной степени зависит от индустрии туризма, на практике таможенная служба обычно ограничивается только конфискацией излишней суммы денежных средств, штраф не налагается. Однако сложившаяся практика в любой момент может претерпеть изменения, в связи с чем мы настоятельно рекомендуем при ввозе в Тунис больших денежных сумм оформлять декларацию.

Путешественникам, подвергшимся конфискации денежных средств, сотрудниками таможенного контроля предоставляется QR-код для загрузки документов, подтверждающих происхождение денег, на специальный сайт в течение 30 дней. В открытых источниках отсутствуют статистические сведения о получении туристами возврата денежных средств. Актуальный опыт принимающей компании показывает, что переход по ссылке, на которую ведёт QR-код, возможен только на территории Туниса и невозможен из любой другой страны. Следовательно, несмотря на официально объявленный срок в 30 дней для подтверждения происхождения денег, у путешественников есть только небольшое количество времени между прохождением таможенной службы и вылетом их рейса из Туниса. Также при заполнении анкеты по ссылке требуется указание личного сотового номера путешественника, зарегистрированного в Тунисе. В условиях сильной ограниченности времени и отсутствия у большинства путешественников Тунисского номера телефона, подтвердить происхождение денег становится практически невозможным.

Ни принимающая сторона, ни туроператор не могут влиять на разрешение подобных ситуаций, поскольку это вопрос личной ответственности туриста за соблюдение валютного законодательства Туниса. Государственные служащие не ведут переговоров с третьими лицами, если только это не тунисский адвокат, нанятый путешественниками для представления их интересов.

Туристам рекомендуется ознакомиться с настоящими правилами ввоза и вывоза валюты в целях избежания проблем и волнений перед вылетом из Туниса. Подробная информация о декларировании валюты при въезде в Тунис представлена на официальном сайте Посольства Российской Федерации в Тунисской Республике <https://tunisie.mid.ru/ru/consular-services/>

VII. Важная информация

▪ Запрет на фото- и видеосъемку

В целях государственной безопасности в Тунисе запрещено фотографировать государственный флаг, объекты с государственным флагом (такие как административные здания и полицейские участки), сотрудников полиции, военных, других государственных служащих и молящихся людей. Также не рекомендуется посещать массовые акции, митинги, забастовки, и не делать фотографии таких мероприятий, фотографировать инфраструктурные объекты (например, мосты, здания аэропортов).

Если такие действия будут замечены, сотрудники правоохранительных органов Туниса вправе попросить туриста предоставить доступ к техническому средству, на которое осуществлялась съемка, для удаления соответствующих файлов или изъять техническое средство без возможности возврата. Дополнительно в обоих случаях турист привлекается к административной ответственности.

При усмотрении в действиях туриста состава преступления, он может быть задержан. Принимающая сторона оказывает возможное содействие туристу, однако, ни туроператор, ни принимающая сторона не могут влиять на оперативное и благополучное разрешение подобных ситуаций, поскольку это вопрос личной ответственности туриста за соблюдение законодательства Туниса. Правоохранительные органы не ведут переговоров с третьими лицами, если только это не тунисский адвокат, нанятый путешественниками для представления их интересов, или официальный представитель посольства/консульства страны гражданства туриста.

VII. Важная информация

▪ Интернет и сотовая связь

На данный момент в Тунисе действуют три основных мобильных оператора: Tunisie Telecom, Ooredoo и Orange.

Сим-карту любого из сотовых операторов Туниса можно купить в аэропорту и в точках продаж по всему городу. Туристы могут обратиться к отельному гиду, который подскажет ближайшее место для покупки сим-карты. Перед покупкой стоит учесть, что туристам потребуется предъявить паспорт или его ксерокопию.

В краткосрочных поездках в Тунис (длительностью менее 1 месяца) рекомендуется выбор специализированных тарифных планов для туристов, которые «сгорают» спустя месяц. К примеру, тарифный план Tourist SIM от Tunisie Telecom с 2 Гб интернет-трафика на 30 дней стоит 10 динаров.

Для использования мобильного телефона на территории Туниса более месяца, его необходимо зарегистрировать на сайте <http://sajalni.tn/verify-device>, в противном случае, устройство будет автоматически заблокировано.

VII. Важная информация

▪ Особенности производства и реализации алкогольных напитков

Особенностью концепций питания All Inclusive и Ultra All Inclusive в отелях Туниса является наличие только местных алкогольных напитков (если иное не предусмотрено политикой отеля). Алкогольные напитки тунисского производства отличаются хорошим качеством, многие марки из года в год высоко оцениваются на международных винодельческих выставках. В Тунисе производятся только сухие вина крепостью 11-13%, здесь не распространены привычные многим полусладкие и сладкие сорта. Стоимость тунисских вин не чрезмерна – так, в магазине бутылка вина убедительного качества объемом 0,75 л будет стоить от 30 до 60 тунисских динаров (~9-19 долларов США).

На продажу алкогольные напитки в Тунисе представлены исключительно в специализированных магазинах с лицензией на реализацию алкоголя, расположенных в

достаточном количестве не только в городах, но и в курортных зонах. В зависимости от масштабов магазина варьируется ассортимент напитков, самый широкий выбор представлен в магазинах, расположенных в столице, в г. Тунис.

Импортируемый в Тунис алкоголь относится к списку подакцизных товаров с высокой ставкой акциза, отсюда имеет достаточно высокую стоимость для конечного потребителя. Импортируемый алкоголь доступен к заказу в ресторанах отелей (за дополнительную плату), ресторанах за пределами отеля и к покупке в магазине.

В период священного месяца Рамадан сервировка алкогольных напитков в отелях, а также в заведениях с соответствующей лицензией за пределами отеля для иностранцев не ограничена. Однако торговля алкогольными напитками в специализированных магазинах полностью запрещена не только в период священного месяца Рамадан, но и круглогодично по пятницам.

VII. Важная информация

▪ Правила поведения в Тунисе

В Тунисе множество мечетей, большинство его жителей исповедуют ислам, однако гости этой страны не обязаны соблюдать строгий исламский дресс-код и придерживаться правил поста во время священного месяца Рамадан. Однако туристам не следует посещать не туристические районы и религиозные объекты в открытой одежде, шортах и майках.

Настоятельно рекомендуем туристам с уважением относиться как к местным жителям, так и к другим туристам, не фотографировать людей без их разрешения, не появляться в общественных местах в состоянии алкогольного опьянения.

Благодарность, выраженная в чаевых, не является обязательной и производится на усмотрение туристов. Находясь в отеле, туристы могут оставлять вознаграждение за хорошую работу горничной, бармена, официанта или белл-боя. Размер чаевых обычно составляет два динара и более, на усмотрение туристов. Размер чаевых, оставляемых в ресторане за пределами отеля, определяется гостями. Негласное правило – 10% от суммы счёта.

Находясь в общественных местах, туристам необходимо проявлять осмотрительность и не оставлять свои личные вещи без присмотра во избежание кражи. При выходе туристов за территорию отеля рекомендуется иметь при себе фото или копию паспорта, а ценные вещи и документы оставлять в сейфе в номере отеля.