ЕГИПЕТ 2025. РЪКОВОДСТВО ЗА ТУРОПЕРАТОРИ, ТУРИСТИЧЕСКИ АГЕНТИ И ТУРИСТИ

/Правата за използване на този текст принадлежат на правоносителя, който е и автор на текста - ***Carthage Group***. Този документ може да се използва само с разрешението на автора./

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ПРИСТИГАНЕ В ЕГИПЕТ

- Правила за влизане в Египет
- Забрана за внос и използване на определени видове техника
- Посрещане на летището и трансфери
- План за действие, в случаи на изгубен багаж

II. ХОТЕЛСКО НАСТАНЯВАНЕ

- Категоризация на хотелите
- Сезонни особености в работата на хотела
- Категории стаи и техните характеристики
- Часове за настаняване и напускане, удължаване на престоя
- Особености при изчисляване на цените за хотелско настаняване и предоставяне на услуги за определени категории туристи
- Типове изхранване
- Изхранване при късно настаняване, сухи пакети
- Особености при сервиране и продажба на алкохолни напитки
- Допълнителни хотелски услуги
- Важна информация за правилата за посещение на шоуто Neverland от гости на хотел Pickalbatros
- Предсрочно освобождаване на хотела по инициатива на хотела
- Санитарно-хигиенни условия. Борба с насекоми
- Природни особености на египетското крайбрежие
- Особености на морската фауна

III.БЕЗОПАСНОСТ В ХОТЕЛИТЕ

- Съхранение на вещи в сейфове
- Действия при загуба на вещи
- План за действие в случаи на загуба на паспорт
- Видеонаблюдение в хотелите

IV.ВАЖНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ТУРИСТИТЕ, ПЪТУВАЩИ С ДЕЦА

V.ЕКСКУРЗИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

- Основни правила
- Политика за отказ от екскурзия и възстановяване на заплатената сума

VI.ПОЛЕЗНА ИНФОРМАЦИЯ

- Правила за активиране на застрахователна полица
- Обмяна на валута и обратна обмяна на валута
- Интернет и мобилни услуги
- Традиции и правила на поведение в Египет
- Износ на лекарства

I. Пристигане в Египет

- **Правила за влизане**

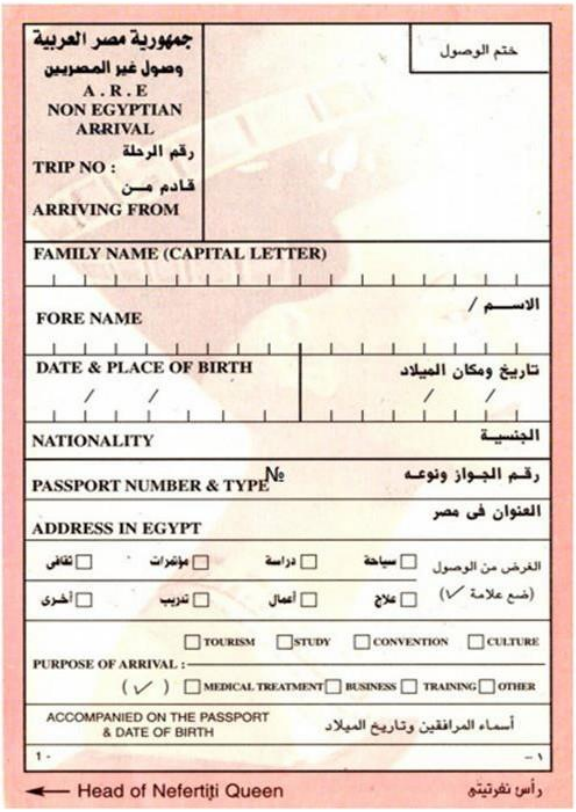
Преди да направите резервация, трябва да проучите визовите изисквания и да проверите валидността на вашите паспорти, за да сте сигурни, че отговарят на миграционните закони на страната, която ще посетите. За да можете да влезете в Египет, валидността на паспорта на чужд гражданин трябва да бъде най-малко 6 месеца от последния ден на престоя. Ако валидността на паспорта на чужд гражданин не отговаря на горепосоченото изискване, влизането в Египет може да бъде отказано.

Към момента в Египет има два типа виза:

- Синайският печат (само за Синай) се поставя безплатно в паспортите на туристите и позволява престой на територията на Синайския полуостров за 14 дни. Туристите могат да пътуват само в рамките на Синайския полуостров (градовете Шарм ел-Шейх, Дахаб, Нувеи ба, Таба, Ел Тур). Този тип виза не позволява посещение на Кайро.
- 30-дневна виза. Тя дава възможност на туристите да се движат свободно из Египет. Цената на визата е 25 щатски долара. Този тип виза е задължителна за посещение на Хургада, Кайро, Луксор и Александрия.

На летището в Шарм ел-Шейх, в зоната за пристигане на международни полети, преди зоната за паспортен контрол, има зала с щандове на различни компании за управление на дестинации (DMC). От туристите се изисква да се явят на щанда с логото на OLD EGYPT TRAVEL или при служител на DMC, облечен в униформа с логото на компанията и знак OLD EGYPT TRAVEL. Служителите на DMC предоставят на туристите миграционни карти, които се попълват за всеки турист, включително и за децата, които са посочени в паспортите на родителите. След попълване на тези карти, туристите могат да продължат към паспортен контрол. По време на паспортния контрол служителите на митническата служба могат да изискат представяне на ваучера за хотелско настаняване и самолетния билет за връщане.

Формуляр за виза:


جمهورية مصر العربية
وصول غير المصريين
A . R . E
NON EGYPTIAN
ARRIVAL
رقم الرحلة
TRIP NO :
قادم من
ARRIVING FROM
ختم الوصول
FAMILY NAME (CAPITAL LETTER)
الاسم /
FORE NAME
DATE & PLACE OF BIRTH
تاريخ ومكان الميلاد
/ /
/ /
NATIONALITY
الجنسية
PASSPORT NUMBER & TYPE №
رقم الجواز ونوعه
العنوان فى مصر
ADDRESS IN EGYPT
الغرض من الوصول
(ضع علامة ✓)
☐ سياحة ☐ دراسة ☐ مؤتمرات ☐ ثقافى
☐ علاج ☐ أعمال ☐ تدريب ☐ أخرى
☐ TOURISM ☐ STUDY ☐ CONVENTION ☐ CULTURE
PURPOSE OF ARRIVAL :
(✓) ☐ MEDICAL TREATMENT ☐ BUSINESS ☐ TRAINING ☐ OTHER
ACCOMPANIED ON THE PASSPORT
& DATE OF BIRTH
أسماء المرافقين وتاريخ الميلاد
١٠ – ١
Head of Nefertiti Queen
رأس نفرتيتي

I. Пристигане в Египет

- **Забрана за внос и използване на определени видове техника**

Египетските закони забраняват вноса на квадрокоптери и преносими радиостанции на територията на страната. В случай, че забранената за внос техника бъде открито при митнически контрол, тя се конфискува. При конфискуването на техниката митническите служители съставят съответния протокол и дават копие от него на туриста. Туристът съхранява копието от протокола до края на пътуването. Въз основа на този документ туристът може да си върне конфискуваната техника обратно по време на митническия контрол, преди да излети от Египет.

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

Ако туристът успее да внесе незаконно забранена техника или да закупи такава в Египет и ако бъде разкрито използването на такава техника, тя ще бъде окончателно конфискувана и срещу туриста ще бъде образувано административно или наказателно дело. Използването на забранена техника може да се третира от публичните власти като опит за нарушаване на обществената и националната сигурност на Египет. Нито туроператорът, нито DMC могат да повлияят на бързото и успешно разрешаване на подобни ситуации, тъй като това е въпрос на лична отговорност на туриста за спазването на египетските закони. Правоприлагащите органи не водят преговори с трети страни, с изключение на адвокатите, наети от пътуващите да представляват техните интереси и други официални представители на посолството/консулството на държавата, чийто гражданин е туристът.

В случаи че при проверка преди напускане на Египет се установи, че туристът носи незаконно внесена техника, тя ще бъде окончателно конфискувана, а туристът ще бъде подведен под административна отговорност.

I. Пристигане в Египет

- **Посрещане на летището и трансфери**

Туристите, които са резервирали индивидуален трансфер, ще бъдат посрещнати на изхода от зоната на пристигане от представител, облечен в униформа с логото на OLD EGYPT TRAVEL. Услугата индивидуален трансфер се предлага с представител, придружаващ туристите както по време на трансфера, така и по време на настаняването. Индивидуалните трансфери се извършват по маршрута „летище-хотел" без междинни спирки в други хотели.

Забранено е поставянето на брандирани гишета на DMC на изхода от египетските летища. Туристите, които имат групов трансфер, ще бъдат посрещнати на изхода от зоната на пристигане от представител на DMC, облечен в униформа на OLD EGYPT TRAVEL и брандиран знак. Туристите трябва да представят на представителя своя ваучер за хотелско настаняване. След проверка на ваучера и идентификация на туриста в списъка с пътници за групов трансфер, се съобщава номерът на автобуса и местоположението му на паркинга. Препоръчва се на всички туристи да останат близо до автобуса и да изчакат, докато други пътници, пътуващи със същия автобус, преминат паспортен и митнически контрол и получат багажа си.

При извършване на групов трансфер, транспортирането се осъществява по маршрут „летище-хотел" с междинни спирки в хотелите, чиито брой се определя от DMC в зависимост от местоположението на хотелите спрямо летището. Продължителността на груповия трансфер зависи от редица фактори, включително ефективността на напускане на туристите от сградата на летището.

Представителите на DMC следва да изчакат всички туристи за трансферната група. В случай на значително забавяне на излизането на туристите поради проблеми с паспортния контрол, забранени стоки или загуба на багаж, се препоръчва да уведомите DMC на следния

телефонен номер на гореща линия в Шарм ел-Шейх +20 112 976 87 84 и Хургада +20 112 976 87 65 (обаждания/съобщения, WhatsApp, Telegram). Събраната за трансфер групата туристи изчаква закъснелите пътници не повече от 30 минути. При неявяване на туристите в посочения по-горе период от време, автобусът напуска летището. В такива случаи разходите за трансфер или такси не подлежат на компенсация и цената на неизползваната трансферна услуга няма да бъде възстановена.

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

По време на трансфера летище-хотел представителят на DMC, който придружава пътниците при индивидуален или групов трансфер, уведомява туристите за датата и часа на информационна среща с техния представител. Имената и телефонните номера на представителите в хотела са налични в папката на хотела или на информационния щанд във лобито на хотела. По правило информационните срещи се провеждат в деня на пристигането на туристите в хотела или на следващия ден. По време на информационната среща представителят дава важна информация за страната, процедурата за активиране на застрахователната полица, мястото, на което се оставя информацията за пристигане на летищен трансфер и екскурзиите, които могат да бъдат посетени от туристите по време на престоя им. Освен провеждането на информационни срещи, представителите отговарят своевременно на всички въпроси на туристите и оказват съдействие при решаване на проблеми, възникнали по време на пътуването.

Телефонните номера на представителите и телефонният номер на горещата линия на DMC могат да бъдат намерени в публично достъпни източници на информация, но тези комуникационни канали служат за връзка с туристи. Представителите в хотелите нямат право да водят преговори с трети страни, включително представители на туристически агенции или туроператори, членове на семействата на туристите и др. Горещата телефонна линия служи за установяване на директен контакт с туристите и бързо решаване на техните проблеми. Съветваме трети страни, които не са туристи, да не се свързват с този телефонен номер. Всички заявки от туристически агенции и туроператори се изпращат само по официални комуникационни канали, а именно чрез имейл.

Часът на пристигане на трансфера за извършване на превоз по маршрут „хотел – летище" се проверява чрез справка в папката на DMC или на гишето на лобито на хотела един ден преди планираната дата на отпътуване (след 18:00 часа). В случай, че туристите изпитват проблеми с намирането на такава информация или имат въпроси, те трябва да се свържат с представителя или да се обадят на горещата телефонна линия на DMC.

Маршрутът на трансферния автобус по време на обратния трансфер също се определя от DMC и зависи от местоположението на хотелите спрямо летището. Туристите трябва да се отнасят с уважение към другите членове на трансфера и да се явят навреме за трансфера. В случай, че туристите не присъстват на рецепцията на хотела, служителите на DMC вземат мерки за издирването им. Въпреки това, не е позволено изчакване на туристите повече от 15 минути, тъй като това може да доведе до закъснение на автобуса за други туристи и забавяне на автобуса за летището и за регистрацията на полета. В Египет регистрацията за полет започва 3 часа преди планирания час на излитане на полета.

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

I. Пристигане в Египет

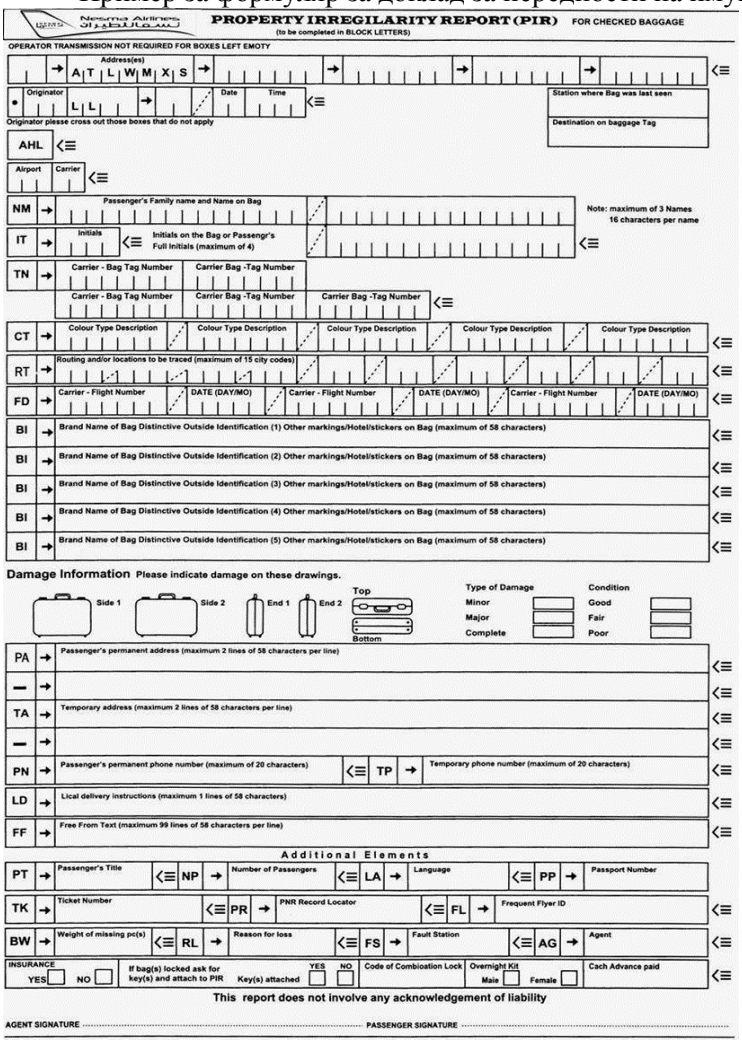
- **План за действие в случай, че багажът на туристите не е пристигнал**

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

В Египет, независимо от града на пристигане или авиокомпанията, не се извършва доставка на намерения багаж до мястото на настаняване на пътника. При намиране на липсващия багаж, персоналът на летището или авиокомпанията се свързва с туриста и го информира за необходимостта да се яви на летището, за да вземе багажа си. Трети страни, включително служителите на DMC, нямат правомощия да предявят претенции за липсващия багаж вместо туристите. Пътникът, на чието име е регистриран багажът, пристига лично на летището. Туристите могат да отидат до летището сами или да се свържат с представителя с молба да им помогне да организират трансфер до летището и обратно. Разходите по такъв трансфер са за сметка на туристите.

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

Пример за формуляр за доклад за нередности на имуществото (PIR)


Nesma Airlines

PROPERTY IRREGILARITY REPORT (PIR) FOR CHECKED BAGGAGE
(to be completed in BLOCK LETTERS)

OPERATOR TRANSMISSION NOT REQUIRED FOR BOXES LEFT EMOTY

Address(es) A T L W M X S

Originator L L

Date Time

Station where Bag was last seen

Destination on baggage Tag

Originator please cross out those boxes that do not apply

AHL

Airport Carrier

NM Passenger's Family name and Name on Bag

Note: maximum of 3 Names 16 characters per name

IT Initials

Initials on the Bag or Passengr's Full Initials (maximum of 4)

TN Carrier - Bag Tag Number Carrier Bag -Tag Number

Carrier - Bag Tag Number Carrier Bag -Tag Number Carrier Bag -Tag Number

CT Colour Type Description Colour Type Description Colour Type Description Colour Type Description Colour Type Description

RT Routing and/or locations to be traced (maximum of 15 city codes)

FD Carrier - Flight Number DATE (DAY/MO) Carrier - Flight Number DATE (DAY/MO) Carrier - Flight Number DATE (DAY/MO)

BI Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (1) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)

BI Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (2) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)

BI Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (3) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)

BI Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (4) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)

BI Brand Name of Bag Distinctive Outside Identification (5) Other markings/Hotel/stickers on Bag (maximum of 58 characters)

Damage Information Please indicate damage on these drawings.

Side 1 Side 2 End 1 End 2 Top Bottom

Type of Damage: Minor, Major, Complete

Condition: Good, Fair, Poor

PA Passenger's permanent address (maximum 2 lines of 58 characters per line)

TA Temporary address (maximum 2 lines of 58 characters per line)

PN Passenger's permanent phone number (maximum of 20 characters) TP Temporary phone number (maximum of 20 characters)

LD Lical delivery instructions (maximum 1 lines of 58 characters)

FF Free From Text (maximum 99 lines of 58 characters per line)

Additional Elements

PT Passenger's Title NP Number of Passengers LA Language PP Passport Number

TK Ticket Number PR PNR Record Locator FL Frequent Flyer ID

BW Weight of missing pc(s) RL Reason for loss FS Fault Station AG Agent

INSURANCE YES NO If bag(s) locked ask for key(s) and attach to PIR Key(s) attached YES NO Code of Combioation Lock Overnight Kit Male Female Cach Advance paid

This report does not involve any acknowledgement of liability

AGENT SIGNATURE PASSENGER SIGNATURE

II. Хотелско настаняване

- **Категории стаи**

Министерството на туризма и антиките на Египет регулира дейността на местата за настаняване чрез издаване и продължаване на необходимите лицензи и контролира спазването на стандартите на услугите, предлагани от хотелите. Всички места за настаняване преминават сертификация и впоследствие получават категория на обслужване (1*-5*).

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

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

II. Хотелско настаняване

- **Сезонни особености на работата на хотела**

Бийч барове, открити барове и ресторанти работят целогодишно.

Водните паркове работят целогодишно. През зимния сезон в аквапарковете няма подгряване на водата.

От 15 ноември до 15 март в повечето хотели има поне един отопляем външен басейн. В някои хотели тази услуга се предлага само, ако външната температура падне под +23°C.

Климатизацията в хотелите работи денонощно и целогодишно.

II. Хотелско настаняване

- **Категории стаи и техните характеристики**

Когато резервират туристически продукт, туристите избират не само хотела, но и вида на стаята (измежду наличните опции в избрания хотел). Популярните опции за настаняване в стандартна стая включват: SGL – един гост, DBL – двама гости и TRPL – трима гости или 2 възрастни + 1 дете. Ако се резервира стандартна стая с опции за настаняване в SGL или DBL, повечето хотели предоставят същите стандартни стаи. Стая, която е предназначена за трима гости (TRPL) може да бъде (в зависимост от капацитета на стаята в конкретния хотел) или стандартна стая с допълнително легло, което се поставя при пристигане, или по- голяма стая с третото легло, което е част от основната конфигурация на стаята. В случай на настаняване на трима гости (TRPL), допълнителното легло може да бъде нормално легло, диван или сгъваемо легло в европейски стил.

При настаняване на туристи с деца до 13 години (2ADL+1CHD), предоставянето на допълнително легло за дете се регулира от политиката на хотела. В Египет има три подхода за осигуряване на допълнително легло за деца:

- едно допълнително легло без доплащане (при възможност в деня на настаняване);
- едно допълнително легло срещу доплащане, което се заплаща от туристите при настаняване (при възможност в деня на пристигане);
- липса на допълнителни легла за деца. Деца под 12-годишна възраст споделят леглото със своите родители/придружаващи възрастни (максималната възраст на детето зависи от правилата на хотела и обикновено варира от 11 до 13 години).

При резервация за настаняване на двама възрастни туристи и две деца (2ADL+2CHD) е необходимо допълнително да се изиска информация дали в избрания хотел могат да се

предоставят допълнителни легла за деца. Обикновено такова настаняване е възможно в суперiорни или фамилни стаи.

Допълнителните легла за деца се определят от политиката на хотела и могат да бъдат нормално легло, диван, сгъваемо легло в европейски стил или двуетажно легло.

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

- СТАНДАРТНА СТАЯ – не е посочена гледка, така че стаите могат да гледат към басейна, градината, територията на хотела или пътя;
- СТАНДАРТНА СТАЯ С ИЗГЛЕД МОРЕ – тези стаи са с изглед към морето, но гледката може да бъде панорамна или частична.

II. Хотелско настаняване

- **Часове за настаняване и напускане, удължаване**

При пристигане в хотела туристите са длъжни да представят на рецепцията ваучера си за хотелско настаняване. Предоставянето на стаи от резервираните категории е отговорност на ръководството на хотела. Възможността за предоставяне на стая, отговаряща на изискванията на туриста, които не са включени в списъка с декларирани характеристики на избрания тип стая (като номер на етаж, разстояние от морето/ресторант/асансьор или две единични легла) зависи от наличието на свободен капацитет на стаите в момента на пристигане на гостите в хотела. Приоритетът при предоставяне на стая, отговаряща на конкретните желания на туристите, зависи от тяхната разумност. Например, приоритет при предоставяне на стаи, разположени на по-ниски етажи в хотелски сгради без асансьори или на минимално разстояние от морето/ресторанта/асансьора, се дава на трудноподвижни гости, възрастни гости и гости с деца.

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

В зависимост от политиката на хотела, предоставянето на стаи става след 14:00 часа или след 15:00 часа. Предоставянето на стаи преди посочения час зависи от управата на хотела и зависи от наличността на свободен капацитет в стаите. За да са сигурни, че стаята ще бъде осигурена преди 15:00 часа, туристите трябва предварително да резервират допълнителен ден престой в хотела.

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

Възможността за удължаване на часа на напускане и цената на такава услуга може да се провери на рецепцията на хотела в навечерието на заминаването. При наличие на свободни стаи в хотела и хотелът потвърди такава услуга, стаята може да бъде удължена до 17:00 часа или 18:00 часа, в зависимост от политиката на хотела. Хотелите не гарантират удължаване на конкретната стая, в която гостите са били отседнали, тъй като въпросната стая вече може да бъде разпределена за настаняване на нови гости. В такъв случай хотелът предоставя още една стая. Единственият начин за гарантиране на удължаване на стаята става чрез предварителна връзка с туроператора с последваща резервация и доплащане на допълнителен ден престой.

II. Хотелско настаняване

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

Цените за настаняване на гости, посочени в договора, подписан с туроператора, се отнасят само за гражданите на страната, в която този туроператор извършва дейността си. Цената за настаняване на чужди граждани се договаря от туроператора в DMC индивидуално. В случай, че персоналът на туроператора, персоналът на DMC или управата на хотела разкрие

недостоверна информация за гражданството на туриста, предоставена по време на резервацията, цената на настаняването за такъв турист ще бъде преизчислена на база тарифата, която се прилага за неговия или страната, на която е гражданин, като разликата ще бъде включена за плащане в документите за резервация или на рецепцията на хотела, в зависимост от времето, когато е разкрито такова несъответствие. Ако туристът откаже да заплати разликата в цената, настаняването ще бъде отказано, а цялата цена на настаняването на този турист, която е била платена като част от туристическия продукт, ще бъде удържана от управата на хотела.

В случай, че е резервирана стая за гражданин на държавата, в която оперира туроператорът, и гражданин на всяка друга страна, който ще пътува до Египет извън страната, в която оперира туроператорът, цената на настаняването се изчислява на база различни тарифи.

Египетските закони забраняват настаняването в една стая на чуждестранен турист и египетски гражданин от друг пол, освен ако нямат официален брак. При настаняване тези двойки ще трябва да представят брачното си свидетелство. В случай, че туристите нямат официален брак, резервират две отделни единични стаи (SGL). Въпреки това, ако администрацията на хотела установи, че двамата туристи действително ползват една стая, египетският гражданин може да бъде обект на предсрочно изгонване.

По правило египетските хотели позволяват настаняване на двама чуждестранни граждани мъже в една стая, освен ако не са граждани на страните членки на Арабската лига (Алжир, Бахрейн, Джибути, Египет, Йордания, Ирак, Йемен, Катар, Кувейт, Ливан , Либия, Мавритания, Мароко, Оман, ОАЕ, Национални палестински автономни територии, Саудитска Арабия, Судан, Сирия, Сомалия, Тунис, Йемен). Възможността за настаняване в една стая на двама мъже туристи, които са граждани на Армения, Грузия, Казахстан, Узбекистан и някои други страни, се проверява при поискване.

В египетските хотели важат други тарифи за настаняване и обслужване на гости от страните членки на Арабската лига. Независимо от държавата, от която е пристигнал гражданин на държава от Арабската лига, цената на настаняването му в хотел се изчислява по тарифата, която се прилага за държавата, чийто гражданин е той.

Според египетските закони в хотелите е забранено да сервират алкохолни напитки в рамките на концепциите за хранене All Inclusive и Ultra All Inclusive на гости, които са граждани на страни от Арабската лига. За такива гости важи опцията за хранене Soft All Inclusive. По време на свещения месец Рамадан във всички египетски хотели е забранено да се сервират и продават алкохолни продукти на граждани на страни, които са членки на Арабската лига.

Когато резервирате пътуване за турист с ограничена подвижност, е важно да изберете хотел, който разполага със специално оборудвани стаи и необходимата инфраструктура (рампи, електрически асансьори, специално пригодени бани, по-широки врати и др.). Много хотели не разполагат със стаи за гости с ограничена подвижност или имат само няколко такива стаи. В повечето хотели не е позволено да резервирате настаняване на трудноподвижен турист без придружител. При резервиране на хотел е необходимо да информирате DMC за необходимостта на туриста от предоставяне на стая с нестандартни характеристики, за да обсъдите възможността за удобно настаняване на туриста с ръководството на хотела.

II. Хотелско настаняване

- **Опции за изхранване**

При резервация, туристите могат да избират измежду различни опции за изхранване, които предлага избрания хотел:

BB (Bed&Breakfast) – само закуска;

HB (Half Board) – закуска и вечеря;

FB (Full Board) – закуска, обяд и вечеря;

AI (All Inclusive) – всичко включено в цената;

UAI (Ultra All Inclusive) – безалкохолни напитки и снаксове са налични 24/7, до промяна на концепцията, предоставена от хотела.

В повечето египетски хотели, All Inclusive и Ultra All Inclusive концепция предоставя сервиране само на местни алкохолни напитки. Вносните напитки се сервират срещу допълнително заплащане. В хотелите от по-висок клас и цена, като например Rixos и някои от Sunrise хотелите, вносните напитки се сервират без доплащане.

Правилото за предоставяне на питейна вода на туристите се определя от концепцията на хотела. В египетските хотели има 4 основни източника за снабдяване с питейна вода:

- Безлимитно предоставяне на бутилирана вода. Туристите могат да получат неограничено количество бутилирана вода в хотелските барове и ресторанти в определеното им работно време;
- Ежедневно снабдяване с определено количество бутилирана вода на стая, независимо от броя на гостите;
- Осигуряване на вода в охладители, разположени на територията на хотела и достъпни за туристите денонощно. Водата може да бъде наливана в пластмасови чаши; забранено е да се налива вода в собствени съдове;
- Осигуряване на вода в охладители в ресторантите и баровете на хотела, която е достъпна за туристите в часовете на съответното хранене. Водата може да бъде наливана в пластмасови чаши; забранено е да се налива вода в собствени съдове.

Течаща вода не е позволена за консумиране, за пиене и миене на зъбите трябва се ползва бутилирана вода.

Работното време на ресторанти и барове, тяхното меню и асортимент на храната, и напитките се определят по преценка на ръководството на хотела. Хотелите имат право да променят гамата на предлаганите услуги и часове на предоставянето им преди старта на новия сезон или дори по време на текущия сезон, ако тези промени не засягат съществено условията на престоя на туриста.

В слаб сезон, асортиментът на храните и напитките може да е по-малко разнообразен, което рефлектира върху цената на настаняването, включено в туристическия продукт.

II. Хотелско настаняване

- **Храна в случай на късно настаняване, сухи пакети храна**

Хотелите не носят отговорност за часовете на полетите по самолетните програми на туроператора, включително разписание, закъснения, отлагания и т.н. Това правило се прилага и за двата дни – на пристигане и отпътуване. Хотелите не прилагат почасово преизчисляване на цената при късно настаняване или ранно напускане. Престоят в стаята и храната, съгласно избраното изхранване, са налични за туристите от 14:00 или 15:00 часа в деня на пристигане. В деня на отпътуване всички услуги се преустановяват в 12:00 часа, ако не е упоменато друго в концепцията на хотела.

В случай, че чекирането се извършва след работното време на основния ресторант на хотела, не се предоставя индивидуално изхранване. В случай на значителен брой туристи с късно настаняване (но не в среднощни часове), хотелите могат да удължат работното време на основните си ресторанти за такива гости или да предложат снаксове на лоби бара или в стаите. Това е тяхно право, но не задължение. Такава услуга се предлага само при настаняването на групи, тоест при пристигане на големи групи туристи. Невъзможността за предоставянето на такава услуга не може да се счита за причина за повдигане на оплакване. Хотелите с AI или UAI концепция сервират нощна закуска в своите снек-барове.

В болшинството египетски хотели, закуската се сервира от 7:00 часа. По тази причина, в зависимост от политиката на избрания хотел, туристите, които отиват на екскурзии или напускат за летище след 7:00 часа, имат подсигурена закуска в хотела. Ако летищният трансфер или екскурзия изискват ранно напускане (преди 7:00 часа), туристите трябва да се

свържат с рецепция на хотела предварително и да запитат за подсигуряване на пакет храна за този ден. В зависимост от ценовата категория на хотела, UAI концепцията може да се отнася за денонощно изхранване. Запитванията за осигуряване на пакет храна може да бъде приета или отхвърлена по преценка на мениджмънта и зависят от това дали концепцията на хотела включва такава услуга. Невъзможността за услуга пакет“ храна” не може да се счита за причина за повдигане на оплакване.

II. Хотелско настаняване

- **Особености при сервирането и продажба на алкохолни напитки**

Особеност на All Inclusive и Ultra All Inclusive концепцията в египетските хотели е предоставянето само на местни алкохолни напитки (ако не е упоменато друго в политиката на хотела). Rixos верига хотели и някои Sunrise верига хотели са изключение.

В Египет, алкохолните напитки се продават в специализирани магазини, които имат лиценз за продажбата им и са малко на брой в туристическите зони. Асортиментът алкохолни напитки зависи от мащаба на магазина.

По време на месеца на Рамадан, алкохолните напитки в хотелите, ресторантите и баровете извън хотела, които имат лиценз сервират алкохолни напитки на чужденците без ограничение.

Въпреки това, продажбата на алкохолни напитки в специализираните магазини е абсолютно забранена, не само по време на месеца на Рамадан, но и в петъците през цялата година (в тези дни, магазините продаващи алкохол са отворени само в туристическите зони и продават стока само на чужденци).

Египетският закон стриктно забранява консумацията на алкохолни напитки извън хотелите и зони за кетъринг. Не се разрешава консумация на закупени напитки на улицата или на обществени места, изключение са кетъринг зоните, които имат лиценз за продажба на алкохолни напитки. Закупените алкохолни напитки могат да се консумират на територията на хотела, в хотелските стаи или ресторанти, които имат такъв лиценз. Не всички ресторанти в египетските курорти имат такъв лиценз, така че трябва да проверите за това с ресторантския мениджмънт на хотела.

II. Хотелско настаняване

- **Допълнителни хотелски услуги**

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

В случай на загубена плажна кърпа, повредена електронна карта или имущество на хотела, ръководството на хотела може да изиска заплащане на неустойка в размер, който се определя съгласно ценоразписа на хотела.

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

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

Когато резервирате хотел, трябва да имате предвид, че цената на настаняването може да включва задължителни допълнителни услуги, като Коледна вечеря, Новогодишна вечеря, посещение на аквапарк, посещение на шоуто Neverland в хотели Pickalbatros и др.

II. Хотелско настаняване

- **Важна информация за правилата за посещение на Neverland show за гостите на хотелите Pickalbatros**

Цената на настаняване в следните хотели от веригата Pickalbatros включва задължителна допълнителна услуга – еднократно посещение на Neverland show.

Pickalbatros хотелите, разположени в Шарм ел-Шейх:

- Albatros Aqua Blu 4*;
- Albatros Aqua Park 5*;
- Albatros Royal Grand Sharm 5*;
- Albatros Sharm Resort 4*.

Pickalbatros хотелите, разположени в Хургада:

- Beach Albatros Resort Hurghada 4*;
- Pickalbatros Aqua Blu Resort Hurghada 4*;
- Pickalbatros Aqua Park Hurghada 4*;
- Pickalbatros Aqua Vista Resort 4*;
- Pickalbatros Blu Spa Hurghada (Adults Only) 5*;
- Pickalbatros Citadel Resort (Ex. Citadel Azure) 5*;
- Pickalbatros Dana Beach Resort 5*;
- Pickalbatros Palace Resort Hurghada 5*;
- Pickalbatros White Beach Resort 5*.

За да се възползват от правото да посетят шоуто Neverland, туристите трябва предварително да се отбележат на рецепция, за да бъдат включени навреме в списъка за посещение. Посещението на шоуто без предварително препотвърждение на датата с рецепцията на хотела не е разрешено.

В случай на отказ туристите да посетят шоуто или при ненавременната им регистрация, поради което посещението е станало невъзможно, мениджмънтът на хотела не възстановява стойността на неизползваната услуга.

Мястото на шоуто Neverland е на пешеходно разстояние от Pickalbatros хотелите в Шарм ел-Шейх, тоест не е необходим трансфер до мястото, където се провежда.

На туристите, които отсядат в горе упоменатите хотели Pickalbatros в Хургада се предлага трансфер до местоположението на шоуто Neverland. Детайли за ползване на трансфера може да проверите на рецепция на съответния хотел.

Гостите на Pickalbatros Water Valley – Neverland 4*, Pickalbatros Jungle Aqua Park – Neverland 4* и Pickalbatros Alf Leila Wa Leila – Neverland 4* могат също да посетят шоуто Neverland еднократно за престоя си без доплащане, с предварителна резервация на рецепция.

II. Хотелско настаняване

- **Предсрочно извеждане на туристи по инициатива на хотела**

По време на престоя си в хотела туристите трябва да спазват общоприетите правила за поведение, да не пречат на останалите туристи, да не повреждат чуждо имущество и да се отнасят с уважение към гостите и персонала на хотела.

В случай, че управата на хотела получи повтарящи се оплаквания за лошо поведение на

определен гост и ако той не направи корекция в поведението си, на този турист ще се преустанови сервиране на алкохолни напитки (ако неговото/нейното лошо поведение и нарушаване на обществените норми са резултат от прекомерна консумация на алкохол) или може да се инициира предсрочно напускане на хотела. В такъв случай мениджмънта на хотела ще уведоми местния туроператор, който представлява легитимните интереси на туристите в страната на техния престой и ще бъде подписан официален документ от Генералния Мениджър с детайлно описание на обстоятелствата, които са наложили спирането на предоставяне на алкохолни напитки или преустановено настаняването на госта. Уведомлението трябва да бъде подкрепено с доказателства за нарушение от туриста на правилата за престой в хотела, включително: писмени мотивирани оплаквания на други гости и/или видеозапис на неприемливото или агресивно поведение на туриста, поради което е нарушен общественият ред, и възникнал риск от причиняване на увреждане на здравето на съответния турист, други туристи, тяхното имущество, персонала на хотела или имуществото на хотела.

При получаване на официално съобщение от управата на хотела с прилагане на горепосочените доказателства, местният туроператор ще се свърже с туриста и ръководството на хотела и ще предприеме всички необходими стъпки за мирно разрешаване на конфликта, по възможност, и ще помогне на туриста да бъде преместен в друг хотел.

Горе посочената процедура не се прилага при наличие на агресивни действия от страна на туриста, наложило се извикване на полиция за предотвратяване или установяване на увреждане на здравето на други гости или персонала на хотела. В такъв случай не се изискват писмени оплаквания или видеозаписи; копие от полицейския рапорт при пристигането им в хотела се счита за доказателство.

Независимо от причината за ранното изгонване на туриста, местният туроператор ще асистира за намирането и резервиране на алтернативен хотел. В случай на предсрочно извеждане по вина на туриста, ръководството на хотела задържа цялата сума за настаняването, която е била заплатена предварително по направената резервация, независимо от броя нощувки, които туристът реално е прекарал в хотела. Всички разходи, свързани със заплащането на настаняването в алтернативния обект и организирането на трансфер до такъв обект са за сметка на туриста. Нито DMC, нито туроператорът носят материална отговорност за действията или бездействието на туриста.

II. Хотелско настаняване

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

Най-често срещаните насекоми в Египет, които могат да причинят дискомфорт на пътуващите, са комарите. В Египет комарите са постоянно явление, което няма сезонен характер. Хотелите решават този проблем чрез ежедневна обработка на помещенията и стаите. Репеленти могат да бъдат донесени от вкъщи или закупени от аптеките или от магазините в хотелите.

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

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

помещения и коридори с предупредителни табели за забрана за съхраняване на храна в хотелските стаи.

II. Хотелско настаняване

- **Природни особености на египетското крайбрежие**

Когато разглеждат опциите за настаняване, туристите трябва внимателно да проучат информацията за плажовете. Например плажовете на Хургада се отличават с плавен вход в морето и липса на корали в близост до брега. Особеност на бреговата линия в Набк, който се намира в Шарм ел-Шейх, са плитките води. В някои заливи в Шарм ел-Шейх има корали в морето, които пречат на достъпа до морето за хора без специални защитни обувки. Но дори и в тези райони има места с удобен вход към морето. За туристите, които искат да плуват в дълбоки води и да се наслаждават на гмуркане с шнорхел, много от плажовете в Шарм ел-Шейх са оборудвани с понтони, които могат да навлязат в морето на доста големи разстояния. На такива плажове туристите плуват и се гмуркат с шнорхел в дълбоки води.

При пливане, туристите трябва да бъдат разумни и внимателни. Ако не са сигурни в плувните си умения, по-добре е да не плуват близо до стената на рифа или да носят спасителни жилетки. Къпането след залез слънце или в състояние на алкохолно или наркотично опиянение е строго забранено.

Друга особеност на Египет е целогодишното присъствие на ветрове. Прохладните ветрове продължават от началото на декември до края на февруари: това природно явление е по-типично за района на Хургада и по-малко за района на Шарм ел-Шейх. От март до май в Египет духа сухият вятър Хамсин, по това време температурата на въздуха може да достигне +40 °C. Едно от предимствата на Шарм ел-Шейх е наличието на Синайските планини, които задържат потоците от вятър и пясък, идващи от пустинята.

II. Хотелско настаняване

- **Особености на морската фауна**

Крайбрежните води на Египет са дом на над 1000 вида риби, някои от които са опасни (напр. акули). Както по всички други места на планетата, където живеят големи животни, включително и такива, които представляват опасност за хората, на туристите се препоръчва да се ръководят от здравия разум и да не пренебрегват съветите за лична безопасност.

Първо, не ходете да плувате сами и не се отдалечавайте от брега. Второ, когато видите голямо морско животно, не го изучавайте, а се опитайте да се върнете на брега възможно най-скоро. Трето, избягвайте да плувате в морето рано сутрин и късно вечер: в тези часове на деня рифовите акули, които живеят в плитки води, са особено активни.

Опасните обитатели на Червено море включват: каменна риба, риба лъв, мурена, баракуда, скат и някои други. На туристите се препоръчва да изучават изображения на тези риби, за да могат да ги идентифицират в морето и да избягват контакт с тях. За да се предотвратят изгаряния, алергични реакции или ухапвания е препоръчително да не се докосват преминаващи риби и да не се опитват да се извадят от коралови рифове. Излишен риск е да докосвате морски звезди, морски гъби и корали, тъй като контактът с тях може да причини изгаряне или порязвания по кожата.

Когато се разхождат по морското дъно, на туристите се препоръчва да внимават, за да не настъпят морски таралеж. Носенето на защитни обувки при плуване помага за намаляване на риска от нараняване на краката при среща с морски таралеж, но не може да изключи такава възможност. След контакт с морски таралеж част от бодлите му могат да останат в човешката кожа и да причинят възпаление. Препоръчително е да се свържете със застрахователната компания, ако такова събитие е включено в застрахователното покритие, за да ви обработят раната и да я прегледат за възможни останали бодли.

Медузите се появяват в крайбрежната зона на Червено море само от средата на март до

началото на май.

Изгарянето, причинено от контакт с повечето обитатели на Червено море, може да се сравни с това от коприва. Ако човек няма особени алергии, ще изпита леко дразнене в областта на изгарянето, което може да се облекчи чрез обилно изплакване с вода и нанасяне на лайм/лимон. В случай на дискомфорт се препоръчва на туристите да се обадят на плажните спасители, които може да разполагат с готов оцетен разтвор за лечение на изгаряния, персонала на хотела или, в случай на силна болка и възпаление, застрахователната компания за получаване на медицинска помощ.

В Египет е строго забранено да се увреждат и изнасят корали, миди и други компоненти от екосистемата на Червено море. Нарушаването на тази забрана води до налагане на глоба до 1000 щатски долара.

Категорично е забранено къпането в морето след залез слънце, както и храненето и пипането на риби и други морски обитатели.

III. Безопасност в хотелите

- **Съхранение на вещи в сейфове**

Документи, пари, бижута и други ценни вещи се съхраняват в сейфове, разположени в стаите или на рецепцията.

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

III. Безопасност в хотелите

- **Действия при загуба на вещи**

В случай на загуба на ценни вещи, на туристите се препоръчва да се свържат с представителя или да се обадят на горещата линия за туристическа помощ в Шарм ел-Шейх +20 112 976 87 84 и Хургада +20 112 976 87 65 (обаждания/съобщения, WhatsApp , Telegram) за бърза координация на техните действия. Представителят в хотела и другите служители на DMC оказват необходимото съдействие при комуникацията на туристите с управата на хотела, а също така могат да придружат туристите при посещение на полицейско управление или да помогнат при превода и попълването на документи. Служителите на DMC обаче не могат да предоставят консултации, свързани с правни аспекти, нито да представляват туристите в съда. В такива случаи туристите са длъжни да ползват правни услуги, предоставени от специализирани лица. След подаване на декларация за загуба на ценни вещи в полицията в страна на временен престой, туристите имат право да информират консулството на своята страна. Помощта или консултациите на персонала на консулството могат да бъдат полезни на туристите за по-нататъшно взаимодействие с местните правоприлагащи органи.

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

В случай, че туристът подаде сигнал към полицията, това може да послужи като основание за извършване на разследване. Ако туристът реши да не сезира полицията, хотелът може да проведе вътрешно разследване без отговорност от негова страна. Решението за извършване на вътрешна проверка е по преценка на хотела.

III. Безопасност в хотелите

- **План за действие в случаи на загуба на паспорт**

В случай на загуба на паспорт по време на престоя, туристът трябва да намери официалния уебсайт на консулството на своята страна в Египет. Такива уебсайтове съдържат

информация за адреса на консулството и списък с документи, необходими за получаване на временен документ за пътуване, който ще служи за доказване на самоличността на туриста за обратния полет. След като се запознае с тази информация, туристът трябва да информира представителя в хотела за загубата на паспорт.

Служителите на DMC имат значителен опит в подкрепата на граждани от много страни в подобни ситуации и могат да предоставят изчерпателна консултация относно особеностите на процедурата за преиздаване на документи в консулството на страната на туриста.

Представител на DMC може да придружи туриста при посещение в полицията за подаване на декларация.

DMC оказва съдействие на туристите при организиране на трансфер за посещение на полицията и/или консулството. Всички разходи по преиздаване на документи и посещения в полицията и консулството са за сметка на туриста. Консулствата на повечето страни се намират в Кайро, така че цената на трансфера до Кайро се заплаща от туристите. Нито DMC, нито туроператорът носят материална отговорност за действията или бездействията на туристите или трети лица.

III. Безопасност в хотелите

- **Видеонаблюдение в хотелите**

Видеонаблюдението в хотелите служи за осигуряване сигурността на хората, предотвратяване на инциденти, защита на имуществото или организиране на влизане и излизане от и в хотелските сгради.

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

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

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

IV. Важна информация за туристите, пътуващи с деца

Цените за настаняване на деца в хотелите зависят от възрастовата им група.

Възрастовият диапазон може да варира в различните хотели, но по правило съществуват следните групи: деца от 0 до 2 години, от 2 до 6 години и от 6 до 12 години.

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

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

Египетските закони забраняват продажбата на алкохолни напитки на лица под 18 години. Ето защо в местата за настаняване и обществено хранене алкохолни напитки се сервират само на лица на възраст над 18 години. Освен това, за спазване на горепосочената

разпоредба, при настаняване на непълнолетни и пълнолетни гости се дават гривни с различни цветове.

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

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

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

V. Екскурзоводско обслужване

- **Общи правила**

На информационните срещи представителите в хотелите предоставят информация за екскурзиите, които могат да бъдат заявени от туристите по време на престоя им. Списъкът на екскурзиите с посочване на тяхната продължителност и цена е наличен в листовка, която се раздава на туристите.

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

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

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

Ако турист се почувства зле по време на екскурзия, той трябва да уведоми екскурзовода, който ще реши дали туристът може да продължи екскурзията. Ако е необходимо, екскурзоводът може да помогне при организирането на трансфер или да извика такси, за придвижването на туриста от мястото на екскурзията до медицинския център или до хотела.

Разходите за трансфер до медицински център или до хотела са за сметка на туриста.

V. Екскурзионно обслужване

- **Политика за анулиране на екскурзия и възстановяване на средства**

При отказ на туриста да отиде на екскурзия в деня на заявката, час след резервацията, се удържат 25% от цената.

Ако туристите откажат да отидат на екскурзия в който и да е ден, но не по-малко от 24 часа преди началото на екскурзията, се удържат 50% от цената.

Ако туристите откажат да отидат на екскурзия по- малко от 24 часа преди провеждането й или не се явят на екскурзията, се удържат 100% от цената.

Това не важи за екскурзии, които включват транспорт със самолет или ферибот. В случай, че туристите откажат да отидат на такива екскурзии, 70% от цената им се удържат независимо от момента на отказа (с изключение на случаите, когато отказът се извършва в деня на екскурзията: в такива случаи се удържат 100% от цената).

Не по-късно от 24 часа преди началото на екскурзията, туристите могат да заявят отлагане на екскурзията без неустойки (не се удържа част от цената). Това правило не важи за екскурзии, които включват транспорт със самолет или ферибот. Такова искане може да бъде прието или отхвърлено от DMC по негова преценка и зависи от наличието на такава екскурзия в графика преди края на почивката на туристите и наличието на свободни места в екскурзионната група. В случай на невъзможност да се одобри отлагането на екскурзията за друга дата или да се предложи друга екскурзия, се прилага стандартната политика за анулиране, както е описано по-горе.

Възстановяване на 100% от заплатената екскурзия се извършва въз основа на медицинско свидетелство, издадено от лекар в лечебно заведение не по-късно от деня на екскурзията. При липса на медицинско свидетелство цената на екскурзията не подлежи на възстановяване. Това правило не важи за екскурзии, които включват транспорт със самолет или ферибот: 70% от цената им се удържат дори при наличие на медицинско свидетелство. Друго изключение са историческите и индивидуалните екскурзии: дори при наличие на медицинско свидетелство, 50% от цената ще бъде удържана.

Частично или пълно възстановяване на сумата за екскурзията се извършва само за лицето, на чието име е издадено медицинското свидетелство. Ако на екскурзията е трябвало да отиде дете и придружител и ако единият от тях има медицинско свидетелство, съдържащо информация за противопоказание за посещение на екскурзията, цената на екскурзията се възстановява както за детето, така и за придружителя.

Възстановяване на 100% от заплатената екскурзия се извършва въз основа на медицинско свидетелство, издадено от лекар в лечебно заведение, определено от застрахователната компания, не по-късно от деня на екскурзията. При липса на медицинско свидетелство, цената на екскурзията не подлежи на възстановяване. Това правило не важи за екскурзии, които включват транспорт със самолет или ферибот: 70% от цената им се удържат дори при наличие медицинско свидетелство. Друго изключение са историческите и индивидуалните екскурзии: дори при наличие на медицинско свидетелство, 50% от цената ще бъде удържана.

Частично или пълно възстановяване на сумата за екскурзията се извършва само за лицето, на чието име е издадена медицинско свидетелство. Ако на екскурзията е трябвало да отиде дете и придружител и ако единият от тях има медицинско свидетелство, съдържащо информация за противопоказание за посещение на екскурзията, цената на екскурзията се възстановява както за детето, така и за придружителя.

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

Частично или пълно удържане на цената на екскурзията се дължи на реални разходи, направени от доставчика на услугата в процеса на нейното организиране. Действителните

разходи включват: организиране на трансфер в съответствие с маршрута на екскурзията, организиране на храна, билети за музеи и археологически паркове, полет със самолет или ферибот до мястото на екскурзията, временен престой в хотел по време на екскурзията и др.

VI Полезна информация

- **Правила за активиране на застрахователна полица**

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

Информацията за начините за активиране на медицинската застраховка се предоставя на туристите по време на информационната среща с представителя в хотела.

Не се препоръчва на туристите да търсят медицинска помощ от лекари, които работят в хотели или са поканени по инициатива на хотела. Всички услуги, предлагани от такива лекари, се предоставят само срещу заплащане и не се покриват от застрахователни полици.

В случаи на здравословни проблеми, туристът трябва да се свърже със застрахователната компания по имейл или на телефона, посочен в застрахователната полица.

Има три начина да се обадите на застрахователната компания: с помощта на SIM карта, издадена в родната страна и свързана с роуминг (цената на разговора зависи от тарифите на мобилния оператор), с помощта на местна SIM карта (цената на разговора зависи от тарифите на мобилния оператор) и от рецепцията на хотела (по тарифите на хотела).

Ако туристът изпитва затруднения при контакт със застрахователната компания или ако състоянието на туриста не му позволява това, туристът може да се свърже с представителя в хотела, който ще му окаже необходимата помощ.

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

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

VI. Полезна информация

- **Обмяна на валута**

Египетският паунд е много променлива валута с нестабилен обменен курс, така че Централната банка на Египет забранява обратната обмяна на валута.

На туристите се препоръчва да обменят валути за египетски паунди в малки суми, тъй като обратната обмяна на валута в щатски долари или евро не е възможна. В Египет туристите могат да обменят щатски долари или евро за египетски паунди на летището, чрез банкомати,

които позволяват обмяна на валута, в обменни бюра или в банки. Обменният курс в хотелите не е удобен за пътуващите. Много магазини приемат плащания в брой в щатски долари и банкови карти. При плащане с щатски долари, рестото се дава в египетски лири, така че на пътуващите се препоръчва да разполагат с малки купюри на банкноти ($1, $2, $5, $10, $20, $50). Ако след края на ваканцията туристите все още разполагат с египетски лири в брой, те трябва да бъдат изразходвани преди митническия контрол, тъй като износът на националната валута от Египет е забранен.

Насочваме вниманието на туристите към необходимостта от спазване на валутните закони на страната на временния престой. Молим туристите да не използват услугите на нелегални обменни бюра и лица, предлагащи обмен на валута по неофициални курсове. В случаи на нелегална обмяна на валута съществува риск да се сдобиете с фалшиви банкноти, да станете жертва на измамни плащания или да бъдете задържани от полицията за нарушаване на паричните закони. В случаи на полицейско задържане, нито DMC, нито туроператорът могат да повлияят на бързото и успешно разрешаване на подобни ситуации, тъй като това е въпрос на лична отговорност на туриста за спазването на валутните закони на Египет. Държавните служители не водят преговори с трети страни, с изключение на адвокатите, наети от пътуващите, за да представляват техните интереси и други официални представители на посолството/консулството на държавата, чийто гражданин е туристът. На туристите се препоръчва да проучат актуалните правила за внос и износ на валута, които се прилагат по време на пътуването.

VI. Полезна информация

- **Интернет и мобилна услуга**

В момента в Египет има четири основни мобилни оператора: Orange, Etisalat Egypt, WE и Vodafone Egypt.

Някои мобилни доставчици предлагат специални тарифни опции за туристите. SIM картите с такива тарифни опции изтичат след месец и също са недостъпни за местните жители. За да закупите SIM карта, трябва да представите паспорт.

Примери за туристически тарифни планове, предлагани от Etisalat Egypt:

- Traveller 200 включва 7 GB интернет и струва 200 египетски лири ≈6,5 щатски долара;
- Traveller 300 включва 12 GB интернет и струва 300 египетски лири ≈9,8 щатски долара;

Има и по-скъпи тарифни опции с повече интернет.

Примери за туристически тарифни планове, предлагани от Orange:

- Holidays включва 10 GB интернет трафик и струва 200 египетски лири ≈6,5 щатски долара;
- Holidays Super включва 40 GB интернет трафик и струва 500 египетски лири ≈16,2 щатски долара.

В Египет има комуникационен данък, равен на 6,1 египетски лири ≈0,2 щатски долара. Той се начислява при закупуване на SIM карта или при дебитиране на месечно плащане. На туристите се препоръчва да проверят информацията за данъка върху комуникациите, преди да закупят SIM карта.

VI. Полезна информация.

- **Традиции и правила на поведение в Египет**

Повечето жители на Египет са мюсюлмани. От чуждестранните посетители обаче не се изисква да спазват строг ислямски дрескод или да се придържат към правилата за пост по време на свещения месец Рамадан. Все пак туристите трябва да се въздържат от посещение на нетуристически зони и религиозни места с разголени дрехи, къси панталони или потници.

Молим туристите да се отнасят уважително както към местните жители, така и към

другите туристи, да не правят снимки на хора без тяхно разрешение, да не правят снимки на военни и полицейски служители и контролно-пропускателни пунктове, както и да не посещават обществени места в нетрезво състояние.

Бакшишите като благодарност не са задължителни и се дават по преценка на туристите. Когато са в хотела, туристите могат да дават бакшиш на камериерки, бармани, сервитьори или пиколо за добрата им работа. Размерът на бакшиша обикновено е 1-2 щатски долара или повече, както гостът сметне за най-подходящо. Размерът на бакшиша, който се оставя в ресторант извън хотела, се определя от гостите. Според негласно правило, той трябва да бъде около 10% от сумата на сметката.

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

Египетските закони строго забраняват износа на корали, миди, камъни и антики, както и всякакви предмети, които са на повече от 100 години.

VI. Полезна информация

- **Износ на лекарства**

Износът на лекарства от туристи е разрешен само за лична употреба. Максималното количество обаче не е установено със закон и остава по преценка на служителите на митническия контрол. Опитът показва, че обикновено не се допускат повече от четири вида лекарства за износ и не повече от две опаковки от всеки вид.

Служителите на митническия контрол имат право да изискват от туристите да представят лекарска рецепта за лекарствата, закупени в Египет, ако те са лекарства с рецепта. Въпреки това, дори ако лекарското предписание е налице, службата за митнически контрол може да конфискува лекарствата, ако подозира тяхната последваща търговска употреба.

Нито туроператорът, нито DMC поемат каквато и да е отговорност за действията на туристи, държавни служители или трети лица, включително решението на службата за митнически контрол да конфискува лекарствата на туристите.