

## **EGIPT 2025. GHID PENTRU OPERATORII DE TURISM, AGENȚII DE TURISM ȘI TURIȘTI**

/Drepturile exclusive pentru utilizarea textului acestui document aparțin către titularul de drepturi care este autorul - *Carthage Group* international group de companii. Acest document poate fi utilizat numai cu o trimitere la autor./

### **CUPRINS**

#### **I. Sosirea în Egipt**

- Reguli de intrare în Egipt
- Interzicerea importului și a utilizării anumitor tipuri de echipamente
- Întâlnire și transfer turistic la aeroport
- Plan de acțiune în cazul în care bagajele turiștilor nu au ajuns la destinație

#### **II. Cazare la hotel**

- Categoriile de hoteluri
- Caracteristicile sezonului de funcționare a hotelului
- Categoriile de camere și caracteristicile acestora
- Orele de check-in și check-out, prelungirea camerei
- Particularități de calcul al tarifelor de cazare și prestări servicii hoteliere pentru anumite categorii de turiști
- Opțiuni de masă
- Mese în caz de check-in târziu, cutii de prânz
- Particularități ale servirii și vânzării băuturilor alcoolice
- Servicii hoteliere suplimentare
- Informații importante privind regulile de vizitare a spectacolului Neverland de către oaspeții hotelurilor Pickalbatros
- Evacuare anticipată la inițiativa hotelului
- Condiții sanitare și de igienă. Controlul insectelor
- Caracteristici naturale ale coastei egiptene
- Particularități ale faunei marine

#### **III. Siguranța în hoteluri**

- Bunurile depozitate în seifuri
- Acțiuni în caz de pierdere a lucrurilor
- Plan de acțiune în caz de pierdere a pașaportului
- Supraveghere video în hoteluri

#### **IV. Informații importante pentru turiștii care călătoresc cu copii**

#### **V. Serviciul de excursii**

- Reguli generale
- Politica de anulare și rambursare a excursiei

#### **VI. Informații utile**

- Reguli de activare a poliției de asigurare
- Schimb valutar și schimb valutar invers
- Internet și servicii mobile
- Tradiții și reguli de conduită în Egipt
- Exportul de medicamente

## I. Sosirea în Egipt

### ▪ Reguli de intrare

Înainte de a rezerva un circuit, trebuie să studiați cerințele de viză și să verificați valabilitatea pașapoartelor pentru a vă asigura că acestea sunt conforme cu legile privind migrația din țara pe care o veți vizita. Pentru a putea intra în Egipt, valabilitatea pașaportului unui cetățean străin trebuie să fie de cel puțin 6 luni din ultima zi a turului. În cazul în care valabilitatea pașaportului cetățeanului străin nu îndeplinește cerința menționată mai sus, intrarea în Egipt poate fi refuzată.

În prezent, în Egipt există două tipuri de vize:

▪ Ștampila Sinai (Sinai Only) se aplică gratuit în pașapoartele turiștilor și permite șederea pe teritoriul Peninsulei Sinai timp de 14 zile. Turiștii pot călători numai în Peninsula Sinai (orașele Sharm el-Sheikh, Dahab, Nuweiba, Taba, El Tour). Acest tip de viză nu permite vizitarea orașului Cairo.

▪ Viza de 30 de zile. Aceasta le permite turiștilor să circule liber în Egipt. Prețul vizei este de 25 de dolari SUA. Acest tip de viză este obligatoriu pentru a vizita Hurghada, Cairo, Luxor și Alexandria.

La aeroportul din Sharm el-Sheikh, în zona de sosire a zborurilor internaționale, înainte de zona de control al pașapoartelor, există o sală cu standuri ale diferitelor companii de management al destinațiilor (DMC). Turiștii sunt obligați să se prezinte la standul cu sigla OLD EGYPT TRAVEL sau la angajatul DMC care poartă o uniformă cu sigla companiei și semnul OLD EGYPT TRAVEL. Angajații DMC-urilor pun la dispoziția turiștilor fișele de migrație care trebuie completate pentru fiecare turist, inclusiv pentru copiii care sunt indicați în pașapoartele părinților lor. După completarea cardului de migrație, turiștii sunt supuși controlului pașapoartelor. În timpul controlului pașapoartelor, funcționarii serviciului vamal pot solicita prezentarea voucherului de cazare la hotel și a biletului de avion de întoarcere.

Formularul de card de migrație:

جمهورية مصر العربية وصول غير المصريين A . R . E NON EGYPTIAN ARRIVAL		ختم الوصول
رقم الرحلة TRIP NO : قادم من ARRIVING FROM		
FAMILY NAME (CAPITAL LETTER)		
FORE NAME		الاسم /
DATE & PLACE OF BIRTH	تاريخ ومكان الميلاد	
NATIONALITY		الجنسية
PASSPORT NUMBER & TYPE		رقم الجواز ونوعه
ADDRESS IN EGYPT		
الغرض من الوصول <input type="checkbox"/> سياحة <input type="checkbox"/> دراسة <input type="checkbox"/> مؤتمرات <input type="checkbox"/> ثقافي		
(ضع علامة ✓) <input type="checkbox"/> علاج <input type="checkbox"/> أعمال <input type="checkbox"/> تدريب <input type="checkbox"/> لغيري		
PURPOSE OF ARRIVAL : <input type="checkbox"/> TOURISM <input type="checkbox"/> STUDY <input type="checkbox"/> CONVENTION <input type="checkbox"/> CULTURE ( ✓ ) <input type="checkbox"/> MEDICAL TREATMENT <input type="checkbox"/> BUSINESS <input type="checkbox"/> TRAINING <input type="checkbox"/> OTHER		
ACCOMPANIED ON THE PASSPORT & DATE OF BIRTH		أسماء المرافقين وتاريخ الميلاد
1 -		- ١

← Head of Nefertiti Queen رأس نفرتيتو

## **I. Sosirea în Egipt**

### **▪ Interzicerea importului și a utilizării anumitor tipuri de echipamente**

Legile egiptene interzic importul de quadcoptere și de aparate radio portabile pe teritoriul țării.

În cazul în care echipamentul a cărui import este interzis este descoperit în timpul controlului vamal, acesta va fi confiscat. În timpul confiscării echipamentului, ofițerii serviciului vamal întocmesc un raport corespunzător și înmânează o copie a acestuia turistului. Turistul păstrează copia raportului până la sfârșitul călătoriei. Pe baza acestui raport, turistul poate recupera echipamentul în timpul controlului vamal înainte de a lua un zbor din Egipt.

Restituirea echipamentului confiscat se face numai în aeroportul în care a avut loc confiscarea și numai turistului pe numele căruia a fost întocmit raportul. Nu este permisă returnarea echipamentului confiscat către terți sau returnarea acestuia în scopul de a lua un zbor de pe un alt aeroport.

În cazul în care un turist reușește să importe ilegal echipamentul interzis sau să îl achiziționeze în Egipt și dacă se descoperă faptul că a folosit un astfel de echipament, echipamentul va fi confiscat definitiv și se va iniția un proces administrativ sau penal împotriva turistului. Utilizarea echipamentului interzis poate fi tratată de autoritățile publice ca o tentativă de încălcare a securității publice și naționale a Egiptului. Nici turoperatorul, nici DMC nu pot influența rezolvarea promptă și cu succes a unor astfel de situații, deoarece este vorba de responsabilitatea personală a turistului în ceea ce privește respectarea legilor egiptene. Autoritățile de aplicare a legii nu poartă negocieri cu terțe părți, cu excepția avocaților angajați de călători pentru a le reprezenta interesele și a altor reprezentanți oficiali ai ambasadei/consulatului țării de cetățenie a turiștilor.

În cazul în care, în timpul inspecției înainte de zbor, înainte de a părăsi Egiptul, se descoperă că turiștii transportă echipamente importate ilegal, acestea vor fi confiscate definitiv, iar turistul va fi tras la răspundere din punct de vedere administrativ.

## **I. Sosirea în Egipt**

### **▪ Întâlnire și transfer turistic la aeroport**

Turiștii care au rezervat un transfer individual vor fi întâmpinați la ieșirea din zona de sosire de un ghid care poartă o uniformă cu sigla OLD EGYPT TRAVEL. Serviciul de transfer individual este oferit cu însoțirea turiștilor de către ghid atât în timpul transferului, cât și la check-in. Transferurile individuale se efectuează urmând traseul "aeroport-hotel", fără opriri intermediare la alte hoteluri.

Este interzisă instalarea de standuri de marcă ale DMC la ieșirea din aeroporturile egiptene. Turiștii care au optat pentru un transfer de grup sunt întâmpinați la ieșirea din zona de sosire de un ghid de călătorie al DMC care poartă o uniformă cu jurnalul OLD EGYPT TRAVEL și un suspin de marcă. Turiștii trebuie să prezinte ghidului de călătorie bonurile de cazare la hotel. După controlul voucherului și identificarea turistului în lista pasagerilor din transferul de grup, se comunică turistului numărul autobuzului și localizarea acestuia în parcare. Tuturor turiștilor li se recomandă să rămână în apropierea autobuzului și să aștepte până când ceilalți pasageri care călătoresc cu același autobuz trec prin controlul pașapoartelor și al vămilor și își revendică bagajele.

În cazul în care se efectuează un transfer de grup, transportul are loc urmând traseul "aeroport-hotel" cu opriri intermediare la hotelurile al căror număr este stabilit de DMC în funcție de locația hotelurilor în raport cu aeroportul. Durata unui transfer de grup depinde de o serie de factori, inclusiv de eficiența cu care turiștii părăsesc clădirea aeroportului.

Reprezentanții DMC îi așteaptă pe toți membrii grupului de transfer. În cazul unei întârzieri considerabile a ieșirii turiștilor din cauza unor probleme la controlul pașapoartelor, a transportului de bunuri interzise sau a pierderii bagajelor, se recomandă notificarea DMC apelând următorul număr de telefon de urgență în Sharm el-Sheikh +20 112 976 87 84 și Hurghada +20 112 976 87 65 (apeluri/mesaje, WhatsApp, Telegram). Un grup de transfer complet îi așteaptă pe pasagerii care întârzie nu mai mult de 30 de minute; dacă turiștii nu apar în intervalul de timp menționat mai sus, autobuzul părăsește aeroportul. În astfel de cazuri, costul transferului sau al taxiului nu face obiectul unei compensări, iar prețul serviciului de transfer neutilizat nu va fi rambursat.

Atragem atenția turiștilor asupra faptului că sunt obligați să trateze cu respect ceilalți membri ai transferului și să respecte regulile de conduită general acceptate în timpul efectuării unui transfer de

grup. În cazul în care un turist se prezintă la transferul de grup în stare de ebrietate alcoolică, DMC poate refuza transportul fără a compensa costul transferului și/sau al taxiului pentru traseul respectiv.

În timpul transferului de la aeroport la hotel, reprezentantul DMC care însoțește pasagerii în cadrul unui transfer individual sau de grup informează turiștii cu privire la data și ora unei întâlniri de informare cu ghidul hotelului. Numele și numerele de telefon ale ghizilor de hotel sunt disponibile în dosarul hotelului sau la standul de informații din holul hotelului. De regulă, întâlnirile de informare au loc în ziua sosirii turiștilor la hotel sau în ziua următoare. În timpul ședinței de informare, ghidul hotelului prezintă informații importante despre țară, procedura de activare a poliței de asigurare, locul de afișare a informațiilor privind transferul de la aeroport la sosire și excursiile care pot fi vizitate de turiști în timpul șederii lor. Pe lângă organizarea ședințelor de informare, ghizii hotelului răspund prompt la toate întrebările turiștilor și oferă asistență în rezolvarea problemelor care pot apărea în timpul călătoriei.

Numerele de telefon ale ghizilor de hotel și numărul de telefon al liniei telefonice de urgență a DMC pot fi găsite în sursele de informații publice, dar aceste canale de comunicare servesc exclusiv pentru interacțiunea cu turiștii. Ghizii de hotel nu au autoritatea de a purta negocieri cu terțe părți, inclusiv cu reprezentanții agențiilor de turism sau ai operatorilor de turism, cu membrii familiilor turiștilor etc. Numărul de telefon al liniei directe servește la stabilirea unui contact direct cu turiștii și la rezolvarea promptă a problemelor acestora. Părțile terțe care nu sunt turiști sunt sfătuite să nu contacteze acest număr de telefon. Toate solicitările din partea agențiilor de turism și a operatorilor de turism se trimit exclusiv prin intermediul canalelor oficiale de comunicare, și anume prin e-mail.

Ora de sosire a transferului pentru efectuarea unui transport pe ruta "hotel-aeroport" se verifică prin consultarea dosarului companiei sau a standului din holul hotelului cu o zi înainte de data programată a plecării (după ora 18:00). În cazul în care turiștii întâmpină probleme în găsirea acestor informații sau au întrebări, aceștia trebuie să contacteze ghidul hotelului sau să apeleze numărul de telefon al DMC.

Traseul autobuzului de transfer în timpul transferului de întoarcere este stabilit tot de către DMC și depinde de poziția hotelurilor în raport cu aeroportul. Turiștii trebuie să trateze cu respect ceilalți membri ai transferului și să se prezinte la timp la transfer. În cazul în care turiștii nu sunt prezenți la recepția hotelului, personalul DMC ia măsuri pentru a-i găsi. Cu toate acestea, nu este permisă așteptarea turiștilor mai mult de 15 minute, deoarece acest lucru poate duce la întârzierea autobuzului pentru ceilalți turiști și la o întârziere în a ajunge la aeroport pentru înregistrarea zborului. În Egipt, înregistrarea zborurilor începe cu 3 ore înainte de ora programată de plecare a zborului.

În cazul în care turiștii s-au prezentat la punctul de întâlnire în timp util, dar nu au găsit niciun autobuz, aceștia trebuie să contacteze imediat ghidul hotelului sau să apeleze numărul de telefon al DMC.

## **I. Sosirea în Egipt**

### **▪ Plan de acțiune în cazul în care bagajele turiștilor nu au ajuns la destinație**

În cazul în care nu-și găsesc valiza pe banda de recuperare a bagajelor, turiștii trebuie să contacteze personalul de la "Lost & Found", unde li se va cere să completeze un raport de pierdere a bagajelor numit Property Irregularity Report (PIR). Documentul se completează de către pasageri sau de către personalul aeroportului cu majuscule, în limba engleză. Turiștii trebuie să ia o copie a raportului și să o păstreze până la returnarea bagajelor (sau pentru a depune o reclamație la compania aeriană în cazul în care bagajele nu sunt găsite).

În Egipt, în funcție de orașul de sosire sau de compania aeriană, nu există o livrare a bagajelor recuperate la locul de cazare al pasagerului. În cazul în care bagajul lipsă este găsit, turistul este contactat de către personalul aeroportului sau al companiei aeriene și este informat cu privire la necesitatea de a se prezenta la aeroport pentru a-și revendica bagajul. Terțele părți, inclusiv personalul DMC, nu au autoritatea de a revendica bagajele recuperate în locul turiștilor. Pasagerul pe numele căruia este înregistrat bagajul trebuie să se prezinte personal la aeroport. Turiștii pot merge la aeroport din proprie inițiativă sau pot contacta ghidul hotelului cu rugămintea de a-i ajuta să

organizeze un transfer la aeroport și înapoi. Cheltuielile legate de un astfel de transfer sunt suportate de turiști.

În cazul în care bagajele sunt găsite după încheierea călătoriei sau sunt declarate dispărute, turiștii sunt sfătuiți să rămână în contact cu reprezentanții companiei aeriene în vederea livrării bagajelor recuperate sau pentru a primi o compensație pentru bagajele pierdute.

Exemplu de formular de raport de neregularitate a proprietății (PIR):

PROPERTY IRREGULARITY REPORT (PIR) FOR CHECKED BAGGAGE	
(to be completed in BLOCK LETTERS)	
OPERATOR TRANSMISSION NOT REQUIRED FOR BOXES LEFT EMPTY	
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
IT	Initials on the Bag or Passenger's Full Initials (maximum of 4)
TN	Carrier - Bag Tag Number
CT	Colour Type Description
RT	Routing and/or locations to be traced (maximum of 15 city codes)
FD	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)
<b>Damage Information</b> Please indicate damage on these drawings.	
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	Local delivery instructions (maximum 1 lines of 58 characters)
FF	Free From Text (maximum 99 lines of 58 characters per line)
<b>Additional Elements</b>	
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 Combination Lock	
Overnight Kit Male Female	
Cash Advance paid	
This report does not involve any acknowledgement of liability	
AGENT SIGNATURE	
PASSENGER SIGNATURE	

## II. Cazarea la hotel

### ▪ Categoriile de camere

Ministerul Turismului și Antichităților din Republica Arabă Egipt reglementează activitățile unităților de cazare prin eliberarea și prelungirea licențelor necesare și supraveghează respectarea standardelor serviciilor oferite de hoteluri. Toate unitățile de cazare sunt supuse certificării și, ulterior, li se atribuie o categorie de servicii (1\*-5\*).

DMC oferă o gamă largă de hoteluri din Egipt, care aparțin unor categorii de servicii și prețuri diferite. Hotelurile din cadrul unei categorii de servicii pot aparține unor segmente de preț diferite și, în consecință, opțiunile de servicii și calitatea acestora vor fi diferite proporțional cu prețul cazării.

Înainte de a rezerva un produs de călătorie, turiștilor li se recomandă să studieze informațiile despre hotelul selectat pe site-ul operatorului turistic și pe site-ul hotelului, precum și pe platformele de evaluare independente și în surse specializate cu recenzii ale călătorilor. Acest lucru îi va ajuta pe turiști să își formeze o înțelegere cuprinzătoare a calității și sortimentului de servicii din hotelul preferat.

## II. Cazarea la hotel

### ▪ Caracteristicile sezonului de funcționare a hotelului

Barurile de pe plajă, barurile de pe plajă, barurile în aer liber și restaurantele funcționează pe tot parcursul anului.

Parcurile acvatice funcționează pe tot parcursul anului. În timpul sezonului de iarnă, în parcurile acvatice nu există încălzire a apei.

Între 15 noiembrie și 15 martie, majoritatea hotelurilor au cel puțin o piscină încălzită în aer liber. În unele hoteluri, acest serviciu este oferit doar dacă temperatura exterioară scade sub +23°C.

Aerul condiționat în hoteluri este disponibil non-stop și pe tot parcursul anului.

## II. Cazarea la hotel

### ▪ Categoriile de camere și caracteristicile acestora

Atunci când rezervă un produs de călătorie, turiștii aleg nu numai hotelul, ci și tipul de cameră (dintre opțiunile disponibile la hotelul selectat). Opțiunile populare de cazare într-o cameră standard includ: SGL - un singur oaspete, DBL - doi oaspeți și TRPL - trei oaspeți sau 2 oaspeți adulți + 1 copil. În cazul în care se rezervă o cameră standard cu opțiuni de cazare SGL sau DBL, majoritatea hotelurilor oferă aceleași camere standard. O cameră care este concepută pentru trei oaspeți (TRPL) poate fi (în funcție de capacitatea camerelor dintr-un anumit hotel) fie o cameră standard cu un pat suplimentar care este plasat la sosire, fie o cameră mai mare cu al treilea pat care face parte din configurația de bază a camerei. În cazul cazării a trei oaspeți (TRPL), un pat suplimentar poate fi un pat normal, o canapea sau un pat pliabil în stil european.

În cazul cazării turiștilor cu copii cu vârsta de până la 13 ani (2ADL+1CHD), furnizarea unui pat suplimentar pentru copil este reglementată de politica hotelului. În Egipt, există trei abordări în ceea ce privește furnizarea unui pat suplimentar pentru copii:

- un pat suplimentar fără costuri suplimentare (dacă acest lucru este posibil în ziua sosirii);
- un pat suplimentar, contra cost, care va fi plătit de turiști la check-in (dacă acest lucru este posibil în ziua sosirii);
- indisponibilitatea de paturi suplimentare pentru copii. Copiii cu vârsta sub 12 ani împart patul cu părinții lor/adulții care îi însoțesc (vârsta maximă a copilului depinde de politica hotelului și variază de obicei între 11 și 13 ani).

În cazul rezervării cazării pentru doi turiști adulți și doi copii (2ADL+2CHD), este necesar să solicitați în plus informații privind posibilitatea de a oferi paturi suplimentare pentru copii în hotelul selectat. În mod normal, o astfel de cazare este posibilă în camere superioare sau de familie.

Paturile suplimentare pentru copii sunt definite de politica hotelului și pot fi un pat normal, o canapea, un pat pliabil în stil european sau un pat supraetajat.

În multe hoteluri, camerele diferă în funcție de priveliște sau de amplasarea lor într-o anumită clădire din incinta hotelului, de exemplu:

- CAMERA STANDARD - nu este specificată nicio privilegie, astfel încât camerele pot avea vedere la piscină, la grădină, la incinta hotelului sau la drum;
- CAMERA STANDARD CU VEDERE LA MARE - aceste camere au vedere la mare, dar aceasta poate fi panoramică sau parțială.

## II. Cazarea la hotel

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

La sosirea la un hotel, turiștii trebuie să prezinte personalului de la recepție voucherul de cazare la hotel. Punerea la dispoziție a camerelor din categoriile rezervate este responsabilitatea conducerii hotelului. Posibilitatea de a pune la dispoziție o cameră care să satisfacă cerințele turistului și care nu sunt incluse în lista caracteristicilor declarate ale tipului de cameră selectat (cum ar fi numărul etajului, distanța față de mare/restaurant/elevator sau paturi duble) depinde de disponibilitatea capacității camerelor libere în momentul sosirii oaspeților la hotel. Prioritatea de a oferi o cameră care să satisfacă dorințele specifice ale turiștilor este condiționată de caracterul rezonabil al acestora. De exemplu, prioritatea de a oferi camere situate la etajele inferioare în clădirile hotelului fără lift sau cu distanța minimă față de mare/restaurant/elevator este acordată oaspeților cu mobilitate redusă, oaspeților în vârstă și oaspeților cu copii.

În cazul în care turiștii au plângeri cu privire la calitatea cazării sau a serviciilor hoteliere, li se recomandă să se adreseze ghidului hotelului.

În funcție de politica hotelului, punerea la dispoziție a camerelor are loc după ora 14:00 sau după ora 15:00. Punerea la dispoziție a camerelor înainte de ora menționată este la latitudinea conducerii hotelului și depinde de disponibilitatea camerelor libere. Pentru a fi siguri că camera va fi pusă la dispoziție înainte de ora 15:00, turiștii trebuie să rezerve din timp o zi suplimentară de cazare la hotel.

Check-out-ul are loc înainte de ora 12:00. În cazul în care oaspeții returnează cheile cu întârziere, conducerea hotelului poate percepe o penalizare în valoare de prețul serviciului "check-out târziu".

Posibilitatea de prelungire a camerei și prețul acestui serviciu pot fi verificate la recepția hotelului în ajunul plecării. În cazul în care la hotel sunt disponibile camere libere, iar hotelul confirmă un astfel de serviciu, camera poate fi prelungită până la ora 17:00 sau 18:00, în funcție de politica hotelului. Hotelurile nu garantează prelungirea exact a camerei în care au fost cazați oaspeții, deoarece camera respectivă poate fi deja alocată pentru cazarea unor noi oaspeți. În acest caz, hotelul va pune la dispoziție o altă cameră. Singura modalitate de a asigura prelungirea camerei se face prin contactarea operatorului de turism în prealabil, cu rezervare ulterioară și plata unei zile suplimentare de ședere.

## II. Cazarea la hotel

### ▪ Particularități de calcul al tarifelor de cazare și prestări servicii hoteliere pentru anumite categorii de turiști

Tarifele de cazare pentru oaspeți care sunt indicate în contractul semnat cu operatorul de turism se aplică numai cetățenilor din țara în care acest operator de turism își desfășoară activitățile comerciale. Prețul de cazare al cetățenilor străini se solicită de către operatorul de turism la DMC în mod individual. În cazul în care personalul operatorului de turism, al DMC sau al conducerii hotelului dezvăluie informații nesigure privind cetățenia turistului, furnizate în timpul procesului de rezervare, prețul de cazare pentru turistul respectiv va fi recalculat pe baza tarifului care se aplică pentru țara de cetățenie a acestuia, iar diferența va fi facturată pentru plată în documentele de rezervare sau la recepția hotelului, în funcție de momentul în care a fost dezvăluită o astfel de neconcordanță. În cazul în care turistul refuză să plătească diferența de preț, cazarea va fi refuzată, iar întregul preț al cazării acestui turist, care a fost plătit ca parte a produsului de călătorie, va fi reținut de către conducerea hotelului.

În cazul în care o cameră este rezervată pentru un cetățean din țara de operare a operatorului de turism și pentru un cetățean din orice altă țară care urmează să călătorească în Egipt, dar nu din țara de operare a operatorului de turism, prețul cazării se calculează pe baza unor tarife diferite.

Legile egiptene interzic cazarea în aceeași cameră a unui turist străin și a unui cetățean egiptean de alt sex, cu excepția cazului în care aceștia sunt căsătoriți în mod oficial. La check-in, aceste cupluri vor trebui să prezinte certificatul de căsătorie. În cazul în care turiștii nu sunt căsătoriți în mod oficial, aceștia trebuie să rezerve două camere single separate (SGL). Cu toate acestea, dacă administrația hotelului descoperă că cei doi turiști locuiesc de fapt în aceeași cameră, cetățeanul egiptean poate fi supus unei evacuări anticipate.

De regulă, hotelurile egiptene permit cazarea a doi cetățeni străini de sex masculin într-o cameră, cu excepția cazului în care aceștia sunt cetățeni ai țărilor membre ale Ligii Arabe (Algeria, Bahrain, Djibouti, Egipt, Iordania, Irak, Yemen, Qatar, Kuwait, Liban, Libia, Mauritania, Maroc, Oman, Emiratele Arabe Unite, Teritoriile Naționale Autonome Palestiniene, Arabia Saudită, Sudan, Siria, Somalia, Tunisia, Yemen). Posibilitatea de a caza într-o cameră doi turiști de sex masculin care sunt cetățeni ai Armeniei, Georgiei, Kazahstanului, Uzbekistanului și ai unor alte țări va fi verificată la cerere.

În hotelurile egiptene, se aplică alte tarife pentru cazare și prestarea de servicii pentru oaspeții din țările membre ale Ligii Arabe. Indiferent de țara din care a sosit un cetățean al unui stat membru al Ligii Arabe, prețul cazării sale într-un hotel se calculează la tariful care se aplică în țara de cetățenie a acestuia.

Conform legilor egiptene, hotelurilor le este interzis să servească băuturi alcoolice în cadrul conceptelor de masă All Inclusive și Ultra All Inclusive pentru oaspeții care sunt cetățeni ai țărilor din Liga Arabă. Pentru acești oaspeți se aplică opțiunea de masă Soft All Inclusive. În timpul lunii sfinte a Ramadanului, în toate hotelurile egiptene este interzis să se servească și să se vândă produse alcoolice cetățenilor din țările care sunt membre ale Ligii Arabe.

Atunci când rezervați un circuit pentru un călător cu mobilitate redusă, este important să alegeți un hotel care dispune de camere special amenajate și de infrastructura necesară (rampe, lifturi electrice, băi special adaptate, uși mai largi etc.). Multe hoteluri nu dispun de camere pentru oaspeții cu mobilitate redusă sau au doar câteva astfel de camere. În majoritatea hotelurilor, nu este permisă rezervarea de camere de cazarea unui turist cu mobilitate redusă fără însoțitor. În momentul rezervării unei excursii, este necesar să se informeze DMC cu privire la nevoia turistului de a i se pune la dispoziție o cameră cu caracteristici nestandardizate, pentru a se discuta cu conducerea hotelului despre posibilitatea de a găzdui confortabil turistul.

## II. Cazarea la hotel

### ▪ Opțiuni de masă

Atunci când rezervă un tur, turiștii pot alege între opțiunile de masă oferite de hotelul selectat:

BB (Bed&Breakfast) - doar mic dejun;

HB (demipensiune) - mic dejun și cină;

FB (pensiune completă) - mic dejun, prânz și cină;

AI (All Inclusive);

UAI (Ultra All Inclusive) - băuturile nealcoolice și gustările sunt disponibile 24 de ore din 24, 7 zile din 7, cu excepția cazului în care conceptul hotelului prevede altfel).

În multe hoteluri egiptene, opțiunile de masă All Inclusive și Ultra All Inclusive presupun servirea doar a băuturilor alcoolice locale. Băuturile importate sunt servite contra cost. În hotelurile dintr-o categorie superioară de preț și servicii, cum ar fi Rixos și unele hoteluri Sunrise, băuturile alcoolice importate sunt servite fără costuri suplimentare.

Regulile de furnizare a turiștilor cu apă potabilă curată sunt determinate de conceptul hotelului. În hotelurile egiptene, există 4 abordări principale în ceea ce privește furnizarea apei potabile:

▪ furnizarea nelimitată de apă îmbuteliată. Turiștii pot obține orice cantitate de apă îmbuteliată în barurile și restaurantele hotelului în timpul programului de lucru al acestuia;

▪ furnizarea zilnică a unei cantități specifice de apă îmbuteliată pe cameră, fără a ține cont de numărul de oaspeți;

▪ furnizarea de apă în răcitoarele aflate în incinta hotelului și disponibile pentru turiști 24 de ore din 24. Apa poate fi turnată în pahare de plastic de unică folosință; este interzisă turnarea apei în recipientele proprii;



- furnizarea de apă în răcitoarele situate în restaurantele și barurile hotelului și disponibile pentru turiști în timpul orelor de lucru ale acestor unități de masă. Apa poate fi turnată în pahare de unică folosință; este interzisă turnarea apei în recipientele proprii.

Apa curentă nu este destinată consumului. Pentru băut și spălat pe dinți, trebuie folosită apă îmbuteliată.

Orele de lucru ale restaurantelor și barurilor, meniul acestora, precum și sortimentul de alimente și băuturi sunt stabilite la discreția conducerii hotelului. Hotelurile pot modifica gama de servicii disponibile și condițiile de furnizare a acestora înainte de începerea unui nou sezon sau chiar în timpul sezonului în curs, dacă aceste modificări nu afectează condițiile esențiale ale șederii turiștilor.

În sezonul inferior, sortimentul de alimente și băuturi din hoteluri poate fi mai puțin variat, ceea ce se reflectă în prețul cazării, inclus în produsul de călătorie.

## **II. Cazarea la hotel**

### **▪ Mese în caz de check-in târziu, cutii de prânz**

Hotelurile nu își asumă nicio responsabilitate pentru programele de zbor ale operatorilor de turism, inclusiv pentru orarul, întârzierile, amânările etc. Această regulă se aplică atât în ziua sosirii, cât și în ziua plecării. Hotelurile nu efectuează nicio recalculare orară a prețului de cazare în cazul unui check-in târziu sau al unui check-out anticipat. Sejurul într-o cameră de hotel și mesele în conformitate cu programul de masă selectat sunt disponibile pentru turiști începând cu ora 14:00 sau 15:00 din prima zi plătită. În ziua plecării, toate serviciile devin indisponibile la ora 12:00 (prânz), cu excepția cazului în care se prevede altfel în conceptul hotelului.

În cazul în care check-in-ul are loc după orele de program ale restaurantului principal al hotelului, nu se oferă mese individuale. În prezența a numeroase check-in-uri târzii (dar nu pe timp de noapte), hotelurile pot prelungi orele de lucru ale restaurantelor principale pentru acești oaspeți sau pot oferi mici gustări la barul din hol sau în camere. Acesta este un drept al hotelurilor, nu o obligație a acestora. Un astfel de serviciu este oferit doar pentru check-in de grup, adică atunci când sosesc grupuri mari de oaspeți. Indisponibilitatea unui astfel de serviciu nu poate fi considerată drept motiv pentru depunerea unei reclamații. Hotelurile cu opțiuni de masă AI sau UAI servesc mese de noapte în snack barurile lor.

În majoritatea hotelurilor egiptene, micul dejun este servit începând cu ora 7:00. Prin urmare, în funcție de politica hotelului ales, turiștii care pleacă într-o excursie sau pleacă la aeroport după ora 7:00 sunt siguri că vor lua micul dejun la hotel. În cazul în care un transfer de la aeroport sau o excursie implică o plecare timpurie (înainte de ora 7:00), turiștii trebuie să contacteze recepția hotelului în avans și să solicite furnizarea de cutii de prânz în ziua respectivă. În funcție de categoria de preț a hotelului, opțiunea de masă UAI poate implica mese non-stop. Solicitățile de furnizare a cutiilor de prânz pot fi acceptate sau respinse la discreția conducerii hotelului și depind de faptul dacă conceptul hotelului include un astfel de serviciu. Indisponibilitatea serviciului "lunch box" nu poate fi considerată drept motiv pentru depunerea unei reclamații.

## **II. Cazarea la hotel**

### **▪ Particularități ale servirii și vânzării băuturilor alcoolice**

O caracteristică specială a opțiunilor de masă All Inclusive și Ultra All Inclusive din hotelurile egiptene este disponibilitatea doar a băuturilor alcoolice locale (cu excepția cazului în care politica hotelului prevede altfel). Excepție fac hotelurile Rixos și unele hoteluri Sunrise.

În Egipt, băuturile alcoolice sunt comercializate doar prin intermediul magazinelor specializate care dețin o licență pentru băuturi alcoolice și care sunt destul de numeroase în zonele turistice. Sortimentul de băuturi alcoolice depinde de amploarea magazinului.

În timpul lunii sfinte a Ramadanului, străinii pot servi băuturi alcoolice în hoteluri, precum și în restaurantele și barurile din afara hotelurilor care dețin o licență corespunzătoare, fără restricții. Cu toate acestea, vânzarea de băuturi alcoolice în magazinele specializate este total interzisă nu numai în

timpul lunii Ramadanului, ci și în zilele de vineri pe tot parcursul anului (în aceste zile, magazinele care vând produse alcoolice sunt deschise numai în zonele turistice și vând bunuri numai străinilor).

Legile egiptene interzic cu strictețe consumul de băuturi alcoolice în afara hotelurilor și a localurilor de catering. Nu este permisă consumarea băuturilor cumpărate pe străzi și în zone publice, cu excepția localurilor de catering care au licență de alcool. Băuturile alcoolice cumpărate pot fi consumate în incinta hotelurilor, în camerele de hotel sau în restaurantele care au licență pentru băuturi alcoolice. Nu toate restaurantele din zonele stațiunii egiptene au o astfel de licență, așa că ar trebui să verificați acest lucru cu conducerea unui restaurant.

## **II. Cazarea la hotel**

### **▪ Servicii hoteliere suplimentare**

La sosirea la hotel, turiștii trebuie să consulte lista de servicii gratuite și suplimentare. Serviciile suplimentare se plătesc în ajunul plecării de la hotel, înainte de sosirea transferului.

În cazul pierderii unui prosop, a cardului pentru prosop sau a cheii camerei sau al deteriorării bunurilor hotelului, conducerea hotelului poate solicita plata unei penalități în valoare care urmează să fie stabilită în conformitate cu lista de prețuri a hotelului.

În cazul în care configurația de bază a camerei include un mini-bar, conținutul acestuia este oferit la un cost suplimentar, cu excepția cazului în care politica hotelului prevede altfel.

În majoritatea hotelurilor egiptene, Wi-Fi este disponibil gratuit în hol și în alte zone publice. Calitatea semnalului poate scădea în cazul în care numeroși utilizatori sunt prezenți simultan în aceeași zonă. Viteza conexiunii la internet nu este garantată și depinde de posibilitățile furnizorilor din locul în care se află hotelul. În unele hoteluri, turiștilor li se oferă o conexiune Wi-Fi mai bună, contra cost. Hotelurile de lux investesc mai multe resurse pentru a oferi o conexiune stabilă la internet decât unitățile de cazare cu prețuri medii și mici.

La rezervarea cazării, trebuie luat în considerare faptul că prețul cazării poate include servicii suplimentare obligatorii, cum ar fi cina de Crăciun, cina de Anul Nou, vizitarea parcului acvatic, vizitarea spectacolului Neverland în hotelurile Pickalbatros și altele.

## **II. Cazarea la hotel**

### **▪ Informații importante privind regulile de vizitare a spectacolului Neverland de către oaspeții hotelurilor Pickalbatros**

Prețul cazării în următoarele hoteluri din Pickalbatros include un serviciu suplimentar obligatoriu - o singură vizită la spectacolul Neverland.

Hoteluri Pickalbatros situate în Sharm el-Sheikh:

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

Hoteluri Pickalbatros situate în Hurghada:

- 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 (numai pentru adulți) 5\*;
- Pickalbatros Citadel Resort (Ex. Citadel Azure) 5\*;
- Pickalbatros Dana Beach Resort 5\*;
- Pickalbatros Palace Resort Hurghada 5\*;
- Pickalbatros White Beach Resort 5\*.

Pentru a beneficia de dreptul de a vizita spectacolul Neverland, turiștii sunt rugați să contacteze recepția hotelului în ajunul zilei planificate pentru a fi incluși pe lista de vizitatori. Nu este permisă vizitarea spectacolului fără aprobarea prealabilă a datei de către personalul recepției.

În cazul în care turiștii refuză să viziteze spectacolul sau în cazul înregistrării lor intempestive, din cauza căreia vizita a devenit imposibilă, conducerea hotelului nu rambursează prețul serviciului neutilizat.

Locul de desfășurare a spectacolului Neverland se află la o distanță de mers pe jos de hotelurile Pickalbatros din Sharm el-Sheikh. Prin urmare, nu se asigură transfer la locul de desfășurare a spectacolului.

Turiștilor care se cazează la hotelurile Pickalbatros din Hurghada enumerate mai sus li se oferă un transfer la locul de desfășurare a spectacolului Neverland. Regulile de acordare a transferului se verifică la recepția hotelului dumneavoastră.

Oaspeții de la Pickalbatros Water Valley - Neverland 4\*, Pickalbatros Jungle Aqua Park - Neverland 4\* și Pickalbatros Alf Leila Wa Leila - Neverland 4\* pot vizita, de asemenea, spectacolul Neverland o dată în timpul sejurului lor, fără costuri suplimentare, dacă rezervă vizita la recepția hotelului în avans.

## **II. Cazarea la hotel**

### **▪ Evacuare anticipată la inițiativa hotelului**

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

În cazul în care conducerea hotelului primește plângeri repetate cu privire la comportamentul necorespunzător al unui anumit oaspete și dacă acesta nu ia nicio măsură de remediere, oaspetelui respectiv i se poate refuza servirea de băuturi alcoolice (dacă comportamentul său necorespunzător și încălcarea normelor de conduită general acceptate au fost rezultatul unui consum excesiv de alcool) sau poate fi inițiată o evacuare anticipată. Într-un astfel de caz, conducerea hotelului trimite către DMC, care reprezintă interesele legitime ale turiștilor în țara în care se află, o notificare oficială semnată de directorul general, cu descrierea detaliată a circumstanțelor în care s-a decis restricționarea servirii băuturilor alcoolice sau refuzul cazării. Înștiințarea trebuie să fie susținută de dovezi ale încălcării de către turist a regulilor de ședere în hotel, inclusiv următoarele: plângeri motivate în scris ale celorlalți oaspeți și/sau înregistrarea video a comportamentului inacceptabil sau agresiv al turistului, din cauza căruia a fost încălcată ordinea publică, precum și riscul de a provoca daune sănătății turistului în cauză, a altor turiști, a bunurilor acestora, a personalului hotelului sau a proprietății hotelului care a apărut.

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

Procedura menționată mai sus nu se aplică în prezența unor acțiuni agresive ale turistului care au implicat chemarea poliției pentru a preveni sau a detecta daunele cauzate sănătății celorlalți oaspeți sau personalului hotelului, proprietății celorlalți oaspeți sau proprietății hotelului. În acest caz, nu sunt necesare plângeri scrise sau înregistrări video; o copie a raportului de poliție la sosirea la hotel va constitui o dovadă suficientă.

Indiferent de motivul evacuării anticipate a turistului, DMC oferă asistență pentru găsierea și rezervarea unui hotel alternativ. În cazul evacuării timpurii din vina turistului, conducerea hotelului reține întregul preț al cazării care a fost plătit în timpul procesului de rezervare, fără a ține cont de numărul de nopți pe care turistul le-a petrecut efectiv la hotel. Toate cheltuielile legate de plata cazării la unitatea alternativă și de organizarea transferului la o astfel de unitate sunt suportate de turist. Nici DMC, nici operatorul de turism nu suportă responsabilitatea materială pentru acțiunile sau inacțiunea turistului.

## **II. Cazarea la hotel**

### **▪ Condiții sanitare și de igienă. Controlul insectelor**

Cea mai frecventă insectă din Egipt care poate provoca disconfort călătorilor sunt țânțarii. În Egipt, țânțarii sunt un fenomen persistent, care nu are un caracter sezonier. Hotelurile rezolvă această problemă prin tratarea zilnică a spațiilor și a camerelor. Repelenții necesari pot fi aduși de acasă sau cumpărați din farmacii sau din magazinele hotelurilor.

În scop preventiv, toate clădirile hotelului sunt tratate în mod regulat cu substanțe speciale împotriva insectelor. În timpul anotimpurilor cu activitate ridicată a anumitor tipuri de insecte, are loc un tratament suplimentar. Frecvența și intensitatea tratamentului suplimentar al clădirilor și spațiilor hotelurilor sunt determinate nu numai de un program planificat în prealabil, ci și de situația reală a unui hotel. Hotelurile efectuează dezinsecții periodice cu implicarea specialiștilor care tratează zonele deschise cu fum rece și pulverizează soluții chimice sigure pentru oameni.

În ciuda tuturor acestor măsuri, apariția insectelor în camerele de hotel rămâne posibilă, în special în camerele situate la etajele inferioare ale hotelurilor cu spații verzi mari în perimetru. În plus, unul dintre motivele apariției insectelor în camerele de hotel este neglijarea de către oaspeți a regulii hoteliere conform căreia este interzisă introducerea de alimente în camere. În special, într-un climat cald, fructele lăsate în cameră sau în coșul de gunoi pot atrage furnici, muște și alte insecte. Hotelurile își echipează spațiile și coridoarele clădirilor rezidențiale cu plăcuțe de avertizare privind interdicția de a depozita alimente în camerele de hotel.

## II. Cazarea la hotel

### ▪ Caracteristici naturale ale coastei egiptene

Atunci când aleg între opțiunile de cazare, turiștii ar trebui să studieze cu atenție informațiile despre plaje. De exemplu, plajele din Hurghada se mândresc cu o intrare lină în mare și cu absența corailor în apropierea țărmului. O trăsătură specifică a coastei din Nabq, care se află în Sharm el-Sheikh, este reprezentată de apele puțin adânci. În unele golfuri din Sharm el-Sheikh există corali în mare care împiedică accesul la mare pentru cei care nu au încălțăminte specială de protecție. Cu toate acestea, chiar și în aceste zone există locuri cu o intrare confortabilă în mare. Pentru ca turiștii să înoate în ape adânci și să se bucure de snorkeling, multe plaje din Sharm el-Sheikh sunt dotate cu pontoane care pot intra în mare pe distanțe destul de mari. Pe astfel de plaje, turiștii înoată și fac snorkeling în ape adânci.

Atunci când înoată, turiștii trebuie să manifeste o atenție rezonabilă. Dacă nu sunteți siguri de abilitățile dumneavoastră de înot, este mai bine să nu înotați în apropierea peretelui recifului sau să purtați veste de salvare. Este strict interzisă scăldatul după apusul soarelui sau în stare de intoxicare cu alcool sau droguri.

O altă caracteristică specifică a Egiptului este prezența vânturilor pe tot parcursul anului. Vânturile reci persistă de la începutul lui decembrie până la sfârșitul lui februarie: acest fenomen natural este mai tipic pentru regiunea Hurghada și mai puțin pentru regiunea Sharm el-Sheikh. Din martie până în mai, în Egipt suflă vântul uscat Khamsin, moment în care temperatura aerului poate ajunge la +40 °C. Unul dintre avantajele orașului Sharm el-Sheikh este prezența Munților Sinai, care rețin fluxurile de vânt și nisip care vin dinspre deșert.

## II. Cazarea la hotel

### ▪ Particularități ale faunei marine

În apele de coastă egiptene trăiesc peste 1.000 de specii de pești, dintre care unele sunt periculoase (de exemplu, rechinii). La fel ca în toate celelalte locuri de pe planetă unde trăiesc animale mari, inclusiv cele care prezintă pericol pentru oameni, turiștilor li se recomandă să se ghideze după bunul simț și să nu neglijeze sfaturile de siguranță personală. În primul rând, nu mergeți să înotați singuri și nu vă îndepărtați de coastă. În al doilea rând, atunci când vedeți un animal marin mare, nu studiați apartenența la specia sa și încercați să vă întoarceți la țărm cât mai repede posibil. În al treilea rând, evitați să înotați în mare dimineața devreme și seara târziu: în aceste momente ale zilei, rechinii de recif care trăiesc în ape puțin adânci sunt deosebit de activi.

Printre locuitorii periculoși din Marea Roșie se numără: peștele-piatră, peștele-leu, anghila, baracuda, raia și altele. Turiștilor li se recomandă să studieze imaginile acestor pești pentru a-i putea identifica în mare și a evita contactul cu ei. Pentru a preveni arsurile, reacțiile alergice sau mușcăturile,

se recomandă să nu se atingă peștii care trec prin zonă și să nu se încerce extragerea lor din recifele de corali. Este un risc inutil să atingeți stelele de mare, bureții de mare și coralii, deoarece un contact cu aceștia poate provoca arsuri sau poate duce la tăieturi pe piele.

Atunci când se plimbă pe fundul mării, turiștilor li se recomandă să fie atenți unde calcă pentru a evita să calce pe un arici de mare. Purtarea încălțămintei de protecție la înot ajută la reducerea riscului de a-și deteriora picioarele atunci când se întâlnește un arici de mare, dar nu poate exclude o astfel de posibilitate. După un contact cu un arici de mare, o parte din spinii acestuia pot rămâne în pielea umană și pot provoca inflamații. Se recomandă să contactați compania de asigurări, dacă un astfel de eveniment este inclus în acoperirea de asigurare, pentru ca rana să fie tratată și examinată în vederea depistării eventualelor fragmente de spinări.

Meduzele apar în zona de coastă a Mării Roșii doar de la mijlocul lunii martie până la începutul lunii mai.

O arsură provocată de un contact cu majoritatea locuitorilor Mării Roșii poate fi comparată cu cea a urzicilor. Dacă o persoană nu are alergii deosebite, ea va resimți o ușoară iritație în zona arsurii, care poate fi ameliorată prin clătirea abundentă cu apă și aplicarea de var. În caz de disconfort, turiștilor li se recomandă să apeleze la salvamarii de pe plajă, care pot avea la îndemână o soluție de oțet gata preparată pentru tratarea arsurilor, la personalul hotelului sau, în cazul unor dureri și inflamații severe, la compania de asigurări pentru obținerea de ajutor medical.

În Egipt, este strict interzisă deteriorarea și exportul de corali, scoici și alte componente ale ecosistemului Mării Roșii. Încălcarea acestei interdicții duce la impunerea unei amenzi de până la 1.000 de dolari americani.

Este strict interzisă scăldatul în mare după apusul soarelui, precum și hrănirea și atingerea peștilor și a altor locuitori marini.

### **III. Siguranța în hoteluri**

#### **▪ Bunurile depozitate în seifuri**

Documentele, banii, bijuteriile și alte obiecte de valoare trebuie depozitate în seifurile aflate în camere sau la recepție.

Conducerea hotelului nu își asumă nicio responsabilitate pentru documentele, banii și obiectele de valoare ale turiștilor care au fost lăsate nesupravegheate în afara seifului.

### **III. Siguranța în hoteluri**

#### **▪ Acțiuni în caz de pierdere a lucrurilor**

În cazul în care descoperă pierderea unor bunuri de valoare, turiștilor li se recomandă să contacteze ghidul hotelului sau să apeleze numărul de telefon al liniei de asistență turistică din Sharm el-Sheikh +20 112 976 87 84 și Hurghada +20 112 976 87 65 (apeluri/mesaje, WhatsApp, Telegram) pentru o coordonare rapidă a acțiunilor lor.

Ghidul hotelului și alți membri ai personalului DMC oferă asistența necesară în cursul comunicării turiștilor cu conducerea hotelului și pot, de asemenea, să îi însoțească pe turiști atunci când vizitează un birou de poliție sau să îi ajute să traducă și să completeze documentele. Cu toate acestea, personalul DMC nu poate oferi consultații legate de aspecte juridice și nici nu poate reprezenta turiștii în instanță. În astfel de cazuri, turiștii trebuie să apeleze la servicii de asistență juridică oferite de entități specializate.

După ce au depus la poliție o declarație de pierdere a bunurilor de valoare într-o țară de ședere temporară, turiștii au dreptul să informeze consulatul țării de origine. Asistența sau consultările personalului consulatului pot fi de folos turiștilor pentru interacțiunea ulterioară cu autoritățile locale de aplicare a legii.

Turiștii trebuie să păstreze o copie a declarației lor către poliție până când bunurile pierdute sunt găsite sau până când conducerea hotelului sau compania de asigurări rezolvă problema legată de plata despăgubirii (sau până când se primește un refuz motivat de a plăti despăgubiri din partea conducerii hotelului sau a companiei de asigurări).

Numai declarația unui turist la poliție poate servi drept temei pentru efectuarea unei anchete. În cazul în care turistul decide să nu apeleze la poliție, hotelul poate efectua o investigație internă, fără nicio responsabilitate din partea sa. Decizia de a efectua o anchetă internă este la discreția hotelului.

### **III. Siguranța în hoteluri**

#### **▪ Planul de acțiune în caz de pierdere a pașaportului**

În cazul pierderii pașaportului în timpul turului, turistul trebuie să găsească site-ul oficial al consulatului țării sale de origine în Egipt. Aceste site-uri web conțin informații privind adresa consulatului și lista documentelor necesare pentru obținerea unui document de călătorie temporar care va servi la dovedirea identității turistului pentru zborul de întoarcere. După consultarea acestor informații, turistul trebuie să informeze ghidul hotelului cu privire la pierderea pașaportului. Personalul DMC are o experiență considerabilă în sprijinirea cetățenilor din numeroase țări în astfel de situații și poate oferi o consultare cuprinzătoare cu privire la caracteristicile specifice ale procedurii de reemitere a documentelor în consulatul țării de origine a turistului. Reprezentantul DMC poate însoți turistul atunci când acesta vizitează biroul de poliție pentru depunerea unei declarații.

DMC oferă asistență turiștilor în organizarea unui transfer pentru vizitarea biroului de poliție și/sau a consulatului. Toate cheltuielile legate de reperfectarea documentelor și de vizitele la biroul de poliție și la consulat sunt suportate de către turist. Consulatele celor mai multe țări sunt situate în Cairo, astfel încât prețul transferului la Cairo este plătit de turiști.

Nici DMC, nici operatorul de turism nu poartă răspundere materială pentru acțiunile sau inacțiunile turiștilor sau ale terților.

### **III. Siguranța în hoteluri**

#### **▪ Supraveghere video în hoteluri**

Supravegherea video în hoteluri servește la asigurarea securității persoanelor, la prevenirea incidentelor, la protejarea proprietății sau la organizarea intrării și ieșirii din și spre clădirile hotelului.

Echipamentul de supraveghere video este obligatoriu doar în zonele de intrare/ieșire și în apropierea recepției. Instalarea de camere de supraveghere video în alte zone este la discreția managementul hotelului.

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

Trebuie remarcat faptul că camerele de supraveghere video nu oferă o vedere tridimensională completă și au puncte moarte. Prin urmare, chiar dacă există camere video în locul de care sunt interesați turiștii, nu se poate garanta că aceste camere au surprins evenimentele solicitate.

### **IV. Informații importante pentru turiștii care călătoresc cu copii**

Tarifele de cazare pentru copii în hoteluri depind de grupa de vârstă a acestora. Intervalul de vârstă poate varia în diferite hoteluri, dar, de regulă, există următoarele grupe: copii cu vârste cuprinse între 0 și 2 ani, între 2 și 6 ani și între 6 și 12 ani.

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

În unele hoteluri egiptene există o limită de vârstă obligatorie pentru oaspeți: hoteluri pentru adulți (18+), hoteluri pentru adulți și adolescenți cu vârsta de peste 16 ani (16+), hoteluri pentru adulți și adolescenți cu vârsta de peste 14 ani (14+). Nu este permisă rezervarea și cazarea familiilor cu copii a căror vârstă este sub limita de vârstă indicată în conceptul hotelului. În cazul în care în timpul înregistrării turiștilor se descoperă informații inexacte privind data nașterii copilului, hotelul va refuza cazarea.

Legile egiptene interzic vânzarea de băuturi alcoolice persoanelor cu vârsta sub 18 ani. Prin urmare, în unitățile de cazare și în localurile de alimentație publică, băuturile alcoolice sunt servite numai persoanelor cu vârsta de 18 ani sau mai mult. În plus, pentru a respecta regulamentul menționat mai sus, la check-in, oaspeții minori și adulți primesc brățări de culori diferite.

În plus, în hoteluri există limite de vârstă pentru vizitarea centrelor de fitness și SPA. Vârsta minimă a vizitatorilor este stabilită de conducerea hotelului și, în majoritatea cazurilor, este de 16 ani (în unele cazuri - 14 ani). Limitele de vârstă se aplică în scopuri de securitate.

Responsabilitatea pentru siguranța copiilor în timpul excursiei (inclusiv prezența lor în apropierea piscinelor, pe tobogane, în apropierea mării, pe plaje, la distracții, în lifturi și în timpul transferurilor și excursiilor) revine părinților, tutorilor sau însoțitorilor acestora. Din motive de siguranță, copiii nu au voie să se deplaseze în jurul vehiculului în timpul deplasării. În cazul în care un minor rămâne în apă (mare, piscine, parcuri acvatic), însoțitorii acestuia trebuie să asigure siguranța scăldatului și să împiedice consumul de apă care nu este fermă pentru băut. Atunci când fac baie, preșcolarii și copiii de vârstă școlară primară trebuie să poarte veste sau brățări speciale pentru înot. Înainte de a utiliza toboganele și distracțiile acvatic, adultul care însoțește minorul studiază regulile de siguranță și se asigură că vârsta copilului respectă limita de vârstă pentru toboganul sau distracția respectivă.

Pe toată durata excursiei, părinții trebuie să manifeste o grijă rezonabilă și să nu-și piardă copiii din vedere pentru a preveni traumele și/sau deteriorarea bunurilor altor persoane.

## **V. Serviciul de excursii**

### **▪ Reguli generale**

În cadrul întâlnirilor de informare, ghizii hotelului oferă informații despre excursiile pe care turiștii le pot vizita în timpul șederii lor. Lista de excursii cu indicarea duratei și a prețului acestora este disponibilă într-o broșură care este distribuită fiecărui turist.

Turiștilor nu li se recomandă să achiziționeze excursii sau alte servicii de la companii terțe. DMC nu se angajează să ceară despăgubiri pentru aranjarea sau anularea necorespunzătoare a excursiilor, cu excepția cazului în care acestea sunt achiziționate prin intermediul ghizilor hotelului.

Înainte de a pleca într-o excursie, turiștilor li se recomandă să verifice data și numele excursiei, precum și lista cu bunurile necesare și documentele indicate în voucherul de excursie. Turiștii trebuie să se poarte cu respect față de ceilalți membri ai grupului de excursie și să se prezinte la timp pentru urcarea în autobuz (atât la începutul excursiilor, cât și la opririle intermediare din timpul excursiilor). În cazul în care turiștii întârzie mai mult de 15 minute (fie pentru a părăsi hotelul pentru a pleca într-o excursie, fie pentru a se prezenta la punctul de întâlnire în cadrul unui program de excursie), prestatorul poate părăsi hotelul sau punctul de întâlnire fără acești turiști și fără a compensa ulterior prețul excursiei sau al transferului pentru întoarcerea la hotel.

În timpul excursiilor, turiștii sunt sfătuiți să nu lase nesupravegheați banii și obiectele de valoare în autobuzul de excursii. Turiștii trebuie să dea dovadă de prudență atunci când se află în zone aglomerate și să nu păstreze sume mari de bani sau obiecte de valoare în buzunare unde pot fi accesate cu ușurință de către terți. La începutul unui program de excursie, ghizii informează turiștii cu privire la regulile de conduită în autobuz (de exemplu, interdicția de a se deplasa în jurul vehiculului în timpul conducerii sau de a lăsa deșeuri în autobuz). Turiștii trebuie să respecte aceste reguli de conduită.

În cazul în care un turist se simte rău în timpul unei excursii, acesta trebuie să informeze ghidul de excursie, care va decide ulterior dacă turistul este capabil să continue excursia. Dacă este necesar, ghidul poate oferi asistență pentru a aranja un transfer sau pentru a chema un taxi care să însoțească turistul de la locul de excursie la un centru medical sau la hotel. Cheltuielile pentru transferul la un centru medical sau la hotel sunt suportate de turist.

## **V. Serviciul de excursii**

### **▪ Politica de anulare și rambursare a excursiei**

În cazul în care turiștii refuză să meargă la o excursie în ziua comenzii, la o oră după rezervare, se va reține 25% din preț.

În cazul în care turiștii refuză să participe la o excursie în orice zi, dar cu cel puțin 24 de ore înainte de începerea excursiei, se va reține 50% din preț.

În cazul în care turiștii refuză să meargă la o excursie în ziua în care aceasta are loc sau nu se prezintă la excursie, se va reține 100% din preț.

Acest lucru nu se aplică în cazul excursiilor care includ transportul cu avionul sau cu feribotul. În cazul în care turiștii refuză să meargă la astfel de excursii, se reține 70% din prețul acestora, indiferent de momentul refuzului (cu excepția cazului în care refuzul are loc în ziua excursiei: în aceste cazuri se reține 100% din preț).

Cu cel puțin 24 de ore înainte de începerea excursiei, turiștii pot solicita amânarea excursiei fără penalități (nu se reține nicio parte din preț). Această regulă nu se aplică în cazul excursiilor care includ transportul cu avionul sau cu feribotul. O astfel de cerere poate fi acceptată sau respinsă de către DMC, la discreția sa, și depinde de disponibilitatea unei astfel de excursii în program înainte de sfârșitul vacanței turiștilor și de disponibilitatea locurilor libere în grupul de excursie. În cazul imposibilității de a aproba amânarea excursiei pentru o altă dată sau de a oferi o altă excursie, se aplică politica standard de anulare, așa cum este descrisă mai sus.

Rambursarea a 100% din valoarea excursiei plătite se poate face pe baza unui certificat medical eliberat de un medic dintr-o instituție medicală cel târziu în ziua excursiei. În cazul în care nu există un certificat medical, prețul excursiei nu face obiectul rambursării. Această regulă nu se aplică în cazul excursiilor care includ transportul cu avionul sau cu feribotul: 70% din prețul acestora va fi reținut chiar și în prezența unui certificat medical. O altă excepție este reprezentată de excursiile istorice și individuale: chiar dacă există un certificat medical, se va reține 50% din preț.

Rambursarea parțială sau integrală a prețului excursiei efectuată numai pentru persoana pe numele căreia este eliberat certificatul medical. În cazul în care un copil și o persoană însoțitoare trebuiau să meargă în excursie și dacă unul dintre ei are un certificat medical care conține informații privind o contraindicație pentru vizitarea excursiei, prețul excursiei va fi rambursat atât pentru copil, cât și pentru persoana însoțitoare.

La primirea sumei de rambursare, turiștii trebuie să returneze voucherul de excursie ghidului hotelului și să semneze o hârtie care dovedește primirea și absența oricăror pretenții.

Reținerea parțială sau totală a prețului excursiei se datorează cheltuielilor efective suportate de furnizorul de servicii în cadrul aranjamentului său. Cheltuielile efective includ: organizarea unui transfer în conformitate cu traseul excursiei, aranjarea mesei, bilete la muzee și parcuri arheologice, zborul cu avionul sau feribotul până la locul excursiei, cazarea temporară la hotel pe durata excursiei etc.

## **VI. Informații utile**

### **▪ Reguli de activare a poliței de asigurare**

Înainte de începerea călătoriei, turiștilor li se recomandă să studieze regulile de asigurare a riscului de cheltuieli medicale și să selecteze tariful optim care corespunde tipului de vacanță dorit. În funcție de compania de asigurări sau de tariful de asigurare, acesta poate include sau nu acoperirea evenimentelor asigurate care au loc în stare de intoxicație cu alcool sau droguri sau în timpul practicării unui sport activ. În plus, diverse companii de asigurări pot oferi diferite acoperiri de asigurare și diferite sume deductibile.

Informațiile privind modalitățile de activare a asigurării medicale sunt oferite turiștilor în cadrul unei întâlniri de informare cu ghidul hotelului.

Turiștilor nu li se recomandă să solicite asistență medicală de la medicii care lucrează la hoteluri sau să fie invitați la inițiativa hotelului. Toate serviciile oferite de astfel de medici sunt furnizate doar contra cost și nu sunt acoperite de polițe de asigurare.

În caz de probleme de sănătate, turistul trebuie să contacteze compania de asigurări prin e-mail sau la numărul de telefon indicat în polița de asigurare. Există trei modalități de apelare a poliței de asigurare: folosind o cartelă SIM emisă în țara de origine și conectată la roaming (prețul apelului depinde de tarifele furnizorului de telefonie mobilă), folosind o cartelă SIM locală (prețul apelului



depinde de tarifele furnizorului de telefonie mobilă) și de la recepția hotelului (la tarifele hotelului). În cazul în care turistul întâmpină dificultăți în contactarea companiei de asigurări sau în cazul în care statul turistului nu îi permite acest lucru, turistul poate contacta ghidul hotelului, care îi va oferi asistența necesară.

Personalul DMC asistă turiștii în contactarea companiei de asigurări, dar nu își asumă nicio responsabilitate pentru caracterul complet și calitatea serviciilor medicale furnizate. Tratatamentul turiștilor este efectuat de către o instituție medicală definită de compania de asigurări. Toate comunicările ulterioare legate de tratament au loc direct între turist și compania de asigurări.

În cazul în care turiștii care au sosit la aeroport și așteaptă zborul de întoarcere au probleme de sănătate, aceștia trebuie să își evalueze starea și să decidă dacă vor putea merge la medic la sosirea în țara de origine. În cazul în care este nevoie de asistență medicală urgentă, turiștii pot contacta compania de asigurări pentru a primi tratamentul și pentru a rezolva problemele legate de asigurarea cazării pentru perioada de tratament și pentru zborul de întoarcere. În cazul unei boli minore care nu poate împiedica zborul de întoarcere, turiștii pot vizita cabinetul medical de la aeroport. Înainte de a obține servicii medicale la aeroport, turiștii trebuie să studieze prețul acestora, deoarece astfel de sume trebuie plătite chiar de turiști și nu vor fi compensate de către compania de asigurări.

## **VI. Informații utile**

### **▪ Schimb valutar și schimb valutar invers**

Lira egipteană este o monedă foarte volatilă, cu un curs de schimb instabil, astfel încât Banca Centrală a Egiptului interzice schimbul valutar invers. Turiștilor li se recomandă să schimbe valute în lire egiptene în sume mici, deoarece schimbul valutar invers în dolari americani sau euro nu este posibil. În Egipt, turiștii pot schimba dolari americani sau euro în lire egiptene la aeroport, la bancomatele care permit schimbul valutar, la casele de schimb valutar sau în bănci. Cursul de schimb în hoteluri nu este convenabil pentru călători. Multe magazine acceptă plăți în numerar în dolari americani și cu carduri de credit. Atunci când se plătește cu dolari americani, restul se dă în lire egiptene, astfel încât călătorilor li se recomandă să plece în vacanță cu bancnote de valoare mică (1, 2, 5, 10, 20, 20, 50 de dolari). Dacă după terminarea vacanței turiștii mai au încă lire egiptene în numerar, acestea trebuie cheltuite înainte de controlul vamal, deoarece exportul de monedă națională din Egipt este interzis.

Atragem atenția turiștilor asupra necesității de a respecta legislația valutară a țării de ședere temporară. Rugăm turiștii să nu apeleze la serviciile caselor de schimb ilegale și ale persoanelor care oferă schimb valutar la cursuri neoficiale. În cazul schimbului valutar ilegal, există riscul de a obține bancnote contrafăcute, de a deveni victima unor plăți frauduloase sau de a fi reținuți de poliție pentru încălcarea legilor monetare. În cazul reținerii de către poliție, nici DMC, nici tour-operatorul nu pot influența rezolvarea promptă și cu succes a unor astfel de situații, deoarece este vorba de responsabilitatea personală a turistului pentru respectarea legilor monetare din Egipt. Funcționarii de stat nu poartă negocieri cu terțe părți, cu excepția avocaților angajați de călători pentru reprezentarea intereselor acestora și a altor reprezentanți oficiali ai ambasadei/consulatului țării de cetățenie a turiștilor.

Turiștilor li se recomandă să studieze regulile actuale privind importul și exportul de valută care se aplică în perioada călătoriei.

## **VI. Informații utile**

### **▪ Internet și servicii mobile**

În prezent, în Egipt există patru operatori principali de telefonie mobilă: Orange, Etisalat Egypt, WE și Vodafone Egypt.

Unii furnizori de telefonie mobilă oferă opțiuni tarifare speciale pentru turiști. Cartelele SIM cu astfel de opțiuni tarifare expiră într-o lună și nu sunt disponibile nici pentru localnici. Pentru a cumpăra o cartelă SIM, trebuie prezentat un pașaport.

Exemple de planuri tarifare pentru turiști oferite de Etisalat Egypt:

▪ Traveler 200 include 7 GB de trafic de internet și costă 200 de lire egiptene ≈ 6,5 dolari americani;

- Traveler 300 include 12 GB de trafic de internet și costă 300 de lire egiptene ≈ 9,8 dolari americani;
  - Există, de asemenea, opțiuni tarifare mai scumpe cu un trafic de internet mai mare.
- Exemple de avioane cu tarife turistice oferite de Orange:
- Sărbătorile includ 10 GB de trafic de internet și costă 200 de lire egiptene ≈ 6,5 dolari americani;
  - Holidays Super include 40 GB de trafic de internet și costă 500 de lire egiptene ≈ 16,2 dolari americani.

În Egipt, există o taxă de comunicare egală cu 6,1 lire egiptene ≈ 0,2 dolari americani. Aceasta se percepe la achiziționarea unei cartele SIM sau la debitarea unei plăți lunare. Turiștilor li se recomandă să verifice informațiile privind taxa de comunicații înainte de a cumpăra o cartelă SIM.

## **VI. Informații utile**

### **▪ Tradiții și reguli de conduită în Egipt**

Majoritatea oamenilor din Egipt sunt musulmani. Cu toate acestea, vizitatorii străini nu sunt obligați să respecte un cod vestimentar islamic strict sau să adere la regulile de post în timpul lunii sfinte a Ramadanului. Cu toate acestea, turiștii trebuie să se abțină de la vizitarea zonelor ne-turistice și a locurilor religioase în haine deschise, pantaloni scurți și topuri.

Îi rugăm pe turiști să trateze cu respect atât locuitorii locali, cât și pe ceilalți turiști, să nu fotografieze persoane fără permisiunea acestora, să nu fotografieze oficiali militari și polițiști și punctele de control și să nu viziteze zonele publice în stare de ebrietate alcoolică.

Bacșișurile, ca formă de recunoștință, nu sunt obligatorii și sunt oferite la discreția turiștilor. Atunci când se află în hotel, turiștii pot recompensa cameristele, barmanii, chelnerii sau băieții de serviciu pentru munca lor bună. Mărimea bacșișului este, de obicei, de 1-2 dolari americani sau mai mult, după cum consideră oaspetele că este cel mai potrivit. Mărimea bacșișului care trebuie lăsat într-un restaurant din afara hotelului este stabilită de către oaspeți. Conform regulii nerostite, acesta ar trebui să fie în jur de 10% din valoarea notei de plată.

Atunci când se află în locuri publice, turiștii trebuie să dea dovadă de prudență și să nu lase lucrurile personale nesupravegheate pentru a evita furturile. La ieșirea din incinta hotelului, turiștilor li se recomandă să aibă asupra lor o fotografie sau o copie a pașaportului, lăsând bunurile și documentele de valoare într-un seif din cameră.

Legile egiptene interzic cu strictețe exportul de corali, scoici, pietre și antichități, adică orice obiect cu o vechime mai mare de 100 de ani.

## **VI. Informații utile**

### **▪ Exportul de medicamente**

Exportul de medicamente de către turiști este permis numai pentru uz personal. Cu toate acestea, cantitatea maximă nu este stabilită prin lege și rămâne la discreția funcționarilor de control vamal. Experiența arată că, de obicei, nu este permis exportul a mai mult de patru tipuri de medicamente, și nu mai mult de două pachete din fiecare tip.

Funcționarii de control vamal au dreptul de a solicita turiștilor să prezinte o rețetă medicală pentru medicamentele cumpărate în Egipt, dacă acestea sunt medicamente eliberate pe bază de rețetă. Cu toate acestea, chiar și în cazul în care rețeta medicală este disponibilă, serviciul de control vamal poate confisca medicamentele dacă suspectează că acestea vor fi utilizate ulterior în scopuri comerciale.

Nici turoperatorul și nici DMC nu își asumă nicio responsabilitate pentru acțiunile turiștilor, ale funcționarilor de stat sau ale unor terțe părți, inclusiv pentru decizia serviciului de control vamal de a confisca medicamentele turiștilor.