

Уважаемые коллеги!

В данной памятке собрана информация, которая поможет вам в работе с клиентами и сделает наше с вами сотрудничество еще более эффективным и приятным.

УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ В ПРАЙСАХ ОТЕЛЕЙ И ТАРИФЫ НА УСЛУГИ

Прайсы отелей содержат условные обозначения и сокращения для описания условий бронирования.

Для удобства пользования прайсом ниже дается расшифровка основных используемых аббревиатур:

- **TBA** (to be advised) — информация будет предоставлена дополнительно;
- **N/A** (not available) — опция недоступна в этом отеле;
- **FOC** (free of charge) — бесплатно;
- **From** — время начала действия тарифов;
- **To** — время окончания действия тарифов;
- **Single** — одноместное размещение;
- **Twin** — двухместное размещение (две отдельные кровати в номере);
- **DBL** (double) — двухместное размещение (одна большая кровать в номере);
- **E-bed** (extra bed) — дополнительная кровать в номере;
- **ABF** (American breakfast) — завтрак;
- **Lunch** — обед;
- **Dinner** — ужин;
- **Incl** (included) — включено;
- **Not Incl** (not included) — не включено;
- **ADLT** (adult) — взрослый;
- **CHD** (child) — ребенок;
- **L-Cratong**** — обязательный ужин для туристов, проживающих в отеле на момент отчисления тайского праздника Лой Кратонг (ужин не включает напитки);
- **X-mas**** — обязательный ужин для туристов, проживающих в отеле на момент празднования католического Рождества 24 декабря (ужин не включает напитки);
- **NY**** — обязательный ужин для туристов, проживающих в отеле на момент празднования Нового года 31 декабря (ужин не включает напитки);
- **Russian**** — обязательный ужин для туристов, проживающих в отеле на момент празднования православного Рождества 6 января (ужин не включает напитки);
- **China NY**** — обязательный ужин для туристов, проживающих в отеле на момент празднования Китайского Нового года (ужин не включает напитки);
- **Thai NY**** — обязательный ужин для туристов, проживающих в отеле на момент празднования Тайского Нового года Сонгкрана (ужин не включает напитки);
- **PAX** (passenger) — количество человек.

Документ «VIP-сервисы» содержит информацию о VIP-трансферах и соответствующих VIP-услугах (VIP-встречи и VIP-проводы в аэропортах Таиланда, услуги русскоговорящего сопровождающего во время отдыха). Все трансферы индивидуальны.

Тарифы на транспортное обслуживание

Туристов, прибывающих как международными, так и внутренними рейсами, в Бангкоке и на Пхукете в аэропорту обязательно встречает русскоговорящий представитель компании (в других регионах — англоговорящий сотрудник компании). Сопровождение русскоговорящим представителем компании оплачивается дополнительно.

ВАЖНО!

Данные тарифы действуют только при заказе всех отелей и наземного обслуживания. Все трансферы осуществляются без русскоговорящего гида, однако его услуги можно заказать и оплатить дополнительно.

Все туристы, заказывающие транспортное обслуживание компании, получают в аэропорту по прилету подарочный набор, в который входят:

- фирменный рюкзак;
- тайская SIM-карта;
- папка с полезной информацией (на комнату);
- бесплатная экскурсия «Знакомство с регионом» (описывает место, в котором будут отдыхать прибывшие: Бангкок, Паттайя, Пхукет или Самуи).

Пожалуйста, рекомендуем туристам пользоваться полученной тайской SIM-картой для связи с нами.

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ ЧЕРЕЗ ОТДЕЛ БРОНИРОВАНИЯ

Для правильной и оперативной обработки ваших заявок просим указывать все сервисы, подлежащие бронированию. При подаче заявки сообщайте полные полетные данные (номер рейса, дата и время прилета в Таиланд / вылета из Таиланда), даже если билеты находятся в «листе ожидания».

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ

Работа в системе онлайн-бронирования SAYAMA Luxury доступна только зарегистрированным агентствам. Для доступа к данной системе необходимы персональные логин и пароль. Чтобы их получить, требуется заполнить заявку на регистрацию на сайте: <http://ru.sayamaluxury.com/request> либо направить запрос на электронный адрес: online@sayamatravel.com.

Агент, получивший персональные логин и пароль, может самостоятельно осуществлять контроль статуса заявки, рассчитывать и бронировать туры. Он имеет возможность проверять наличие мест в отелях, специальных предложений, остановок продаж. Также агент получает доступ к документации: инвойсу, ваучеру.

ВАЖНО! Для своевременной организации трансферов полетные данные должны быть получены нами не менее чем за 2 дня до прибытия туристов.

ВАЖНО! В последнее время участились случаи самостоятельного обмена нашими туристами авиабилетов на рейсы по Таиланду, в результате чего с нашей стороны им не был предоставлен трансфер. В связи с этим настоятельно просим вас предупреждать туристов: если по какой-либо причине (по желанию путешествующих, по инициативе авиакомпании и пр.) у них меняется дата и/или время внутренних перелетов по маршрутам Бангкок — Самуи — Бангкок или Бангкок — Пхукет — Бангкок, они должны непременно и безотлагательно уведомить об этом SAYAMA Luxury по телефону консьерж-службы для изменений в организации трансфера.

КОНСЬЕРЖ-СЛУЖБА: +66 89 009 50 00

Если вы бронируете туры на остров Чанг, обязательно учитывайте, что последний паром с материка на остров отправляется в 18:00, а значит, туристы должны выехать из аэропорта или отеля Бангкока либо Паттайи до 13:00. Первый же паром с острова на материк отправляется в 6:00, следовательно, туристы прибудут в аэропорт Бангкока или Паттайи не ранее 12:00. Рекомендуем составлять тур таким образом, чтобы перед посещением острова Чанг и после него туристы останавливались в Паттайе или Бангкоке.

Поскольку отели в Юго-Восточной Азии не имеют официальной звездности международного образца, мы предоставляем примерную классификацию гостиниц и указанные нами оценки отелей не претендуют на полную объективность.

При бронировании туров, пожалуйста, помните, что многие отели подтверждают номера Twin (с двумя кроватями в номере). Даже при особых запросах (скажем, для молодоженов) номера с одной двухспальной кроватью предоставляются только при условии наличия таковых на момент поселения.

Безусловно, отели стараются предоставлять размещение, максимально соответствующее запрашиваемому, однако мы не можем гарантировать абсолютного выполнения ими требований туристов. Рождественские, новогодние и другие тематические отельные ужины (gala dinner), указанные в тарифах, являются обязательными. Туристы оплачивают их стоимость до приезда в Таиланд. Тем, кто не оплатит эти ужины, номера в отеле предоставляться не будут.

Reservation Form

Please, book for our tourists the following program:

Tour Agency:	Название компании на английском языке				
Tourist names:	Mr. Moroz Andrey Mr. Moroz Svetlana Chd. Moroz Anton (01/02/2008) – обязательно указывайте дату рождения ребенка				
Accommodation:	1 DBL + Chd E-bed				
Hotel:	Thai House Beach Resort (Samui), Deluxe Room Garden View				
Check in:	03-08-2011	Check out:	09-08-2011	Meal:	ABF
Hotel:	Chaweng Buri (Samui), Superior				
Check in:	09-08-2011	Check out:	14-08-2011	Meal:	ABF
Hotel:	Prince Palace (Bkk), Superior				
Check in:	14-08-2011	Check out:	16-08-2011	Meal:	ABF
Transfer:	Need (group transfer)	BKK Air. - Bkk htl 03-08-2010 Bkk htl - Bkk air 08-08-2010 Samui air - Samui htl 08-08-2010 Samui htl - Samui htl 14-08-2010 Samui htl - Samui air 16-08-2010			Group или Individual или Package
Excursions:	Need	Grand Palace Samui City Tour			Group или Individual или Package
Air tickets:	Need	Bkk - Samui - Bkk (если спецкласс – просьба указывать)			
Arrival on:	03-08-2010	Flight:	LH931 06:05	Airport:	BKK
Departure on:	16-08-2010	Flight:	LH932 08:30	Airport:	BKK
Form of payment:	INVOICE				

Рис. 1. Резервационная форма

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ И ВЫСТАВЛЕНИЕ СЧЕТОВ

После подтверждения заявки менеджером отдела бронирования или системой онлайн-бронирования вам будет выставлен детализированный счет (Proforma Invoice) за приобретаемый тур.
Обратите внимание: оплата заказа должна быть произведена до даты, указанной в счете. В противном случае отели могут аннулировать бронирование без уведомления.

ВАЖНО! Суммы, указанные в счете, не включают в себя банковские и прочие сборы. Все расходы, связанные с переводом денежных средств через банк (включая комиссии банков-корреспондентов), несет плательщик.

Чтобы минимизировать расходы клиентов, рекомендуем в качестве банков-корреспондентов использовать следующие финансовые учреждения:

- **BANK OF AMERICA** (SWIFT: BOFAUS3N);
- **BANK OF NEW YORK MELLON** (SWIFT: IRVTUS3N);
- **CITIBANK N.A., NEW YORK** (SWIFT: CITIUS33);
- **DEUTSCHE BANK TRUST COMPANY AMERICAS** (SWIFT: BKTRUS33);
- **HSBC BANK USA, N.V.** (SWIFT: MRMDUS33);
- **JPMORGAN CHASE BANK, N.A.** (SWIFT: CHASUS33);
- **WACHOVIA BANK N.A.** (SWIFT: PNBUS3NNYC);
- **STANDARD CHARTERED BANK** (SWIFT: SCBLUS33).

Оплату можно произвести с помощью:

- **банковского перевода;**
- **системы платежей PayPal;**
- **кредитной карты** (предварительно заполнив форму авторизации).

После получения оплаты по счету мы вышлем вам ваучер (Voucher Form) с указанием всех данных тура, включая имя туриста (customer name), название отеля (hotel) и его адрес (address), дату регистрации в отеле (c/in date), дату выселения из отеля (c/out date), тип размещения (room; одно- или двухместное), категорию номера (room type: стандартный, люкс и т.д.), количество ночей в отеле (overnight), питание (board), а также дополнительные услуги, приобретенные у нашей компании (трансфер из аэропорта и в аэропорт, включенные экскурсии). Счет является подтверждением приобретения у SAYAMA Luxury тура со всем комплексом услуг, а ваучер — подтверждением бронирования отеля и других услуг, а также их оплаты.

Все наши тарифы являются нетто, не предусматривают скидок или комиссий. Тарифы конфиденциальны и не подлежат разглашению другим компаниям или туристам, а также не могут быть опубликованы без наценок.

БРОНИРОВАНИЕ АВИАБИЛЕТОВ

Наша компания в большинстве случаев не занимается организацией международных перелетов клиентов из пункта отправления в Таиланд, так как является принимающим туристическим оператором и специализируется на широком спектре наземных услуг, а также на авиаперелетах в пределах Юго-Восточной Азии. **Пожалуйста, бронируя билеты на самолет, уточняйте их стоимость на момент заказа:** авиакомпании могут в любой момент изменить тарифы на внутренние и международные рейсы из-за колебания топливных и других сборов. Повышение цен может коснуться не только новых заказов на билеты, но и билетов, которые уже забронированы, но еще не выписаны. Во избежание неприятных ситуаций заранее разясняйте туристам все нюансы оплаты и подтверждайте нам выписку билетов сразу после того, как туристы подтвердят вам приобретение тура.

Список туристов, которым наша компания будет приобретать авиабилеты на внутренние перелеты, должен быть предоставлен заблаговременно. После выписки билетов как на внутренние, так и на международные рейсы фамилии в них изменять нельзя, а отмена и перебронирование заказа (в том числе отказ от выкупленных нами билетов по вашей брони) повлекут за собой штрафные санкции авиаперевозчика. **При этом срок возврата денег за приобретенный билет в отдельных случаях может составлять 3 месяца.**

Согласно правилам и процедурам авиакомпаний стоимость авиабилета не может быть на 100% подтверждена до тех пор, пока он не выписан (оплачен). Стандартная процедура выписывания авиабилетов нашей компанией предполагает подтверждение вами заказа нашим менеджерам.

ВИЗЫ, ТАМОЖНЯ

Просим вас тщательно изучить правила пересечения границы Таиланда для граждан вашей страны (по паспорту). Напоминаем также, что наша компания не обеспечивает визовое сопровождение для отправления туристов в другие страны, поэтому если вы формируете комбинированные туры, внимательно ознакомьтесь с визовыми правилами всех государств (мы этим занимаемся консультивно и только по запросу).

Для пересечения границы Таиланда срок действия паспорта туриста должен быть не менее 6 месяцев от планируемой даты выезда из королевства.

Гражданам РФ и Украины, пересекающим границу Таиланда с туристической целью (до 30 дней пребывания), виза не требуется. Граждане других стран СНГ должны заблаговременно получить визу в консульских учреждениях Таиланда за рубежом. Граждане Казахстана и Узбекистана также могут получить туристическую визу по прилету (Visa on Arrival, на 14 дней пребывания в стране) за дополнительную плату.

Правила получения визы по прилету

Гражданам Казахстана и Узбекистана визы выдают на специальной стойке с надписью Visa on Arrival, где необходимо предоставить:

- **паспорт**
(действительный не менее 6 месяцев от планируемой даты выезда из Таиланда);
- **1 фотографию 3x4 см**
(сделанную не ранее чем за 6 месяцев до оформления визы);
- **копию обратного билета**
(иммиграционные службы проверяют дату вылета из страны; ксерокопию можно сделать в аэропорту или заранее);
- **иммиграционную карточку**
(как правило, выдается и заполняется в самолете);
- **визовую анкету**
(заполняется самостоятельно от руки);
- **визовый сбор в размере 2000 батов**
(примерно \$65) на человека, оплата производится в батах.

По прилету в Таиланд гостям необходимо самостоятельно пройти паспортный контроль и зону таможни. До прохождения паспортного контроля следует заполнить иммиграционную карточку. Обычно ее выдают в самолете, но можно взять документ и непосредственно на стойке паспортного контроля. Заполняются обе части — на въезд и на выезд. Часть на въезд забирает контролер. Оставшуюся часть иммиграционной карточки важно сохранить для предъявления на паспортном контроле при выезде из страны.

После прохождения паспортного контроля и получения багажа туристы попадают в таможенную зону, где может быть произведен выборочный досмотр. Правила провоза крупных денежных сумм, дорогих ювелирных изделий и прочих специфических предметов просьба уточнять у официальных структур Таиланда (таможенной службы). Провоз спиртных напитков и табачных изделий регламентируется.

Более подробную и актуальную информацию можно получить на сайте Таможенной службы: www.customs.go.th. Штраф за превышение допустимого для ввоза количества табачной и алкогольной продукции может составить до \$800. Напоминаем также, что с 01.06.2007 запрещено проносить на борт самолета в ручной клади любые жидкости (духи, дезодоранты, лаки, лосьоны, воду, спиртное и т.п.) объемом больше 100 мл для каждого наименования. С 2017 г. на территории Таиланда строго запрещены ввоз, использование, хранение и ношение электронных сигарет и их аналогов, а также специальных жидкостей для этих устройств.

Нарушителей ждет штраф и/или тюремное заключение сроком до 10 лет.

Напоминаем также, что с 01.06.2007 запрещено проносить на борт самолета в ручной клади любые жидкости (духи, дезодоранты, лаки, лосьоны, воду, спиртное и т.п.) объемом больше 100 мл для каждого наименования.

ВАЖНО!

Миграционная служба аэропорта в Бангкоке может просить прилетающих туристов предъявлять наличные деньги или банковские карточки (минимальная сумма на человека — \$500), а также обратный билет для вылета из Таиланда.

Более подробную и актуальную информацию относительно иммиграционных правил можно получить в Иммиграционной службе Таиланда: www.immigration.go.th Наша компания не несет ответственности за действия иммиграционных и таможенных служб Таиланда и изменения в иммиграционном законодательстве королевства.

РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

Гости, прибывшие утренними рейсами, заселяются в отель лишь после 14:00, а завтрак им предоставляется только на следующий день.

При наличии свободных номеров отеля могут зарегистрировать гостей до 14:00, однако это не гарантируется, особенно в период высокого сезона. Если же клиенты оплачивают предыдущую ночь (фактически — полную суточную стоимость номера), они гарантированно заселяются в отель до 14:00 и получают завтрак.

Выселение из отеля происходит до 12:00. Поздний выезд бронируется и оплачивается дополнительно (в большинстве отелей плата составляет 50% суточной стоимости с выселением до 18:00).

Пожалуйста, предупреждайте всех туристов, что при заселении им потребуется внести депозит установленного отелем размера за мини-бар, телефонные переговоры и т.п. Если за время проживания в отеле туристы не воспользуются услугами, на которые распространялся депозит, внесенная сумма будет возвращена им при выселении. Многие отели также могут потребовать кредитные карты для блокирования сумм депозитов на них; возвращение этих средств может занять до 4 недель.

Обязательно указывайте туристам на то, что в Бангкоке принят достаточно консервативный стиль одежды, причем как для выхода в город, так и для пребывания в гостинице. Одеваться так, как на морских курортах Таиланда, в столице королевства нежелательно. Особенно строгий дресс-код предусмотрен при посещении религиозных святынь и Королевского дворца: плечи, колени и пятки обязательно должны быть прикрыты, поэтому шорты, мини-юбки, верхняя одежда без рукавов и обувь без задников неприемлемы.

Рис. 2. Образец заполнения иммиграционной карточки

Рис. 3. Образец заполнения анкеты для получения визы по прилету

ПРИЛЕТ И ВЫЛЕТ

Встреча туристов, прилетевших в аэропорт Суварнабхуми (Бангкок) международными рейсами, происходит на 2-м уровне у выходов С и В; прилетевших внутренними рейсами — на 2-м уровне у выхода А. Туристы, которые, прибыв в Бангкок, должны продолжить путешествие (на Пхукет, Самуи и др.), после прохождения таможенного и паспортного контроля могут самостоятельно перейти в сектор внутренних перелетов и далее на регистрацию своего рейса.

При возникновении каких-либо затруднений туристам необходимо связаться с нашими представителями (для этого нужно обязательно иметь при себе номера их мобильных телефонов) или показать свой билет любому сотруднику аэропорта, чтобы тот направил их к месту регистрации на рейс.

В случае задержек вылетов международных рейсов просим вас сообщать нам обо всех изменениях статуса рейса. Кроме того, просим информировать отдел бронирования (hrd@sayamatravel.com, info@sayamaluxury.com, infocall@sayamatravel.com) о порядке финансового обеспечения дополнительных услуг, связанных с задержкой рейса (оплата проживания, питания, трансферов, новых внутренних билетов и т.д. за счет туристов или агентов).

График работы нашего офиса (по местному времени, GMT + 7):

- понедельник — пятница — с 9:00 до 20:00;
- суббота — с 12:00 до 17:00;
- воскресенье — выходной.

При наличии срочной информации просьба связываться с нами по телефону консьерж-службы: +66 61 440 04 44.

Если информация от агентов (скажем, об изменении расписания рейса) не будет получена вовремя, туристы рискуют остаться в аэропорту без сопровождения.

ВОПРОСЫ БЕЗОПАСНОСТИ ТУРИСТОВ

Поскольку наша с вами задача — сделать пребывание туристов в Таиланде не только приятным, но и безопасным, убедительно просим вас особо обратить внимание на следующие моменты:

- Предупреждайте туристов, что не стоит покупать экскурсии на улице или в многочисленных местных туристических бюро, которые предлагают поездки по более низким ценам. Зачастую экономия достигается за счет использования плохо оборудованного или старого транспорта, урезанной программы, отсутствия страхования и специальных лицензий (при этом мошенники всегда готовы показать поддельную), русскоговорящего гида и т.д. В последнее время участились случаи разбирательств в полиции по итогам таких кустарных экскурсий (конфликты с гидами-проводниками, отравления, даже аварии транспортных средств). **В случае травм, иного ущерба здоровью или получения материальных убытков вследствие посещения экскурсий, купленных в нелегализованных уличных агентствах или у неизвестных лиц, ни SAYAMA Luxury, ни страховая компания не смогут оказать помощь в урегулировании конфликта и компенсировать туристам урон.**
- Рекомендуйте туристам во время экскурсии неукоснительно придерживаться правил безопасности, о которых расскажет гид. Особую осторожность следует соблюдать тем, кто входит в группу риска: людям с избыточным весом, преклонного возраста, страдающим сердечно-сосудистыми и другими хроническими заболеваниями, беременным женщинам и т.д., — поскольку в условиях жаркого и влажного климата, а также при повышенных нагрузках, возникающих в путешествиях, вероятность ухудшения здоровья значительно возрастает. Регулярно напоминайте клиентам о необходимости внимательно следить за детьми и не выпускать их из поля зрения.
- В последнее время на дорогах Таиланда виновниками аварий часто выступали нетрезвые участники движения. В связи с этим правительство королевства приняло закон, возбраняющий распитие любых спиртных напитков, в том числе пива, в транспорте. Этот закон вступил в силу 8 августа 2012 года. Его положения касаются не столько тех, кто находится за рулем (запрет на вождение в нетрезвом состоянии — вещь само собой разумеющаяся), сколько обычных пассажиров. **Нарушителям грозит либо тюремное заключение сроком на 6 месяцев, либо штраф в размере до 10 000 батов (примерно \$285). Также настоятельно не рекомендуем туристам брать в аренду мотоциклы — обычно они не застрахованы, поэтому любая, даже незначительная авария не будет компенсирована.**

КОНТАКТЫ

Головной офис в Паттайе

Отдел продаж:

Руководитель отдела — hod@sayamaluxury.com

Бронирование эксклюзивных и VIP-типов — info@sayamaluxury.com

Онлайн-бронирование — online@sayamatravel.com

Тел.: +66 33 678 505

Факс: +66 38 373 379

WhatsApp: +66 86 155 98 92

Viber: +66 86 155 98 92

Skype: Info_sayamaluxury

ICQ: 363264363

По всем вопросам, возникающим у ваших туристов в Таиланде, обращайтесь по телефонам:

- консьерж-служба: +66 61 440 04 44
- отдел контроля качества: +66 84 362 99 26

Представители-координаторы в аэропорту:

+66 84 362 99 17 (дежурный представитель в аэропорту Суварнабхуми)

+66 81 295 01 30 (дежурный представитель в аэропорту Пхукета)

Руководство

Общие вопросы сотрудничества, а также вопросы, связанные с какими-либо сложностями, жалобами, конфликтными ситуациями в работе с нашими менеджерами, компетентен решать:

Генеральный менеджер

Тел.: +66 84 362 99 23

E-mail: gm@sayamatravel.com

Просьба с пониманием отнестись ко всем пунктам этого документа — все они составлены на основе реальных проблемных ситуаций, с которыми нам приходилось сталкиваться.