

## 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.

Все гости, для которых заказано транспортное обслуживание компании, получают в аэропорту по прилету подарочный набор, в который входят:

- фирменный рюкзак;
- тайская SIM-карта;
- папка с полезной информацией.

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

## ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ И ВЫСТАВЛЕНИЕ СЧЕТОВ

После подтверждения заявки 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.

Для того 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: PNBPUS3NNYC);
- **Standard Chartered Bank** (SWIFT: SCBLUS33).

Оплату можно произвести с помощью:

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

## БРОНИРОВАНИЕ АВИАБИЛЕТОВ

**Бронируя билеты на самолет, пожалуйста, уточняйте их стоимость на момент заказа.** Авиакомпании могут в любой момент изменить тарифы на внутренние и международные перелеты из-за колебания топливных и других сборов. Повышение цен может коснуться не только новых билетов, но и тех, которые уже забронированы, однако еще не выписаны. Во избежание неприятных ситуаций заранее разъясняйте клиентам все нюансы оплаты и подтверждайте нам выписку билетов сразу после того, как клиенты подтвердят вам приобретение тура.

Список клиентов, которым наша компания будет приобретать авиабилеты на внутренние перелеты, должен быть предоставлен заблаговременно. После выписки в билетах как на внутренние, так и на международные рейсы фамилии менять 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 переезда туристов в третьи страны. Если вы формируете комбинированные туры, внимательно ознакомьтесь с визовыми правилами третьих стран (мы этим занимаемся консультативно и только по запросу).

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

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

## 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 4х6 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 карточку можно взять 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](http://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.**

Рис. 2. Образец заполнения иммиграционной карточки

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

### Внимание!

Миграционная служба аэропорта в Бангкоке может просить прилетающих туристов предъявлять наличные деньги или банковские карты (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](http://www.immigration.go.th). Наша компания не несет ответственности за действия иммиграционных и таможенных служб Таиланда и за изменения в иммиграционном законодательстве королевства.

## ПРИЛЕТ И ВЫЛЕТ

Встреча туристов, прилетевших в аэропорт Суварнабхуми (Бангкок) международными рейсами, происходит на 2-м уровне у выходов С и В, 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 вылетов 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 (info@sayamatice.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).

## 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 туристического 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 четырех 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.

## 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:

1. 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 MICE, ни страховая компания не смогут оказать помощь в урегулировании конфликта и компенсировать туристам урон.**

2. 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.
3. В последнее время на тайских дорогах 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 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.**

## НЕОБХОДИМЫЕ ТЕЛЕФОНЫ:

### Представители-координаторы в аэропорту Бангкока:

+66 84 362 99 17 — дежурный в аэропорту Суварнабхуми

+66 81 295 01 30 — дежурный в аэропорту Пхукета

## ПОДДЕРЖКА ТУРИСТОВ

### Круглосуточная горячая линия

+66 89 009 50 00 (создана специально для круглосуточной поддержки туристов на территории Таиланда)

### Отдел контроля качества

+66 84 362 99 26

### Головной офис, Паттайя

Тел: +66 33 678 505

Факс: +66 33 678 506

## ОТДЕЛ ПРОДАЖ

### Старший менеджер

info@sayamamice.com

Моб.: +66 61 385 46 26

Viber: +66 61 384 44 07

Skype: SayamaMICE

## 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.