



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:

- гирлянда из живых орхидей;
- 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 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.



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: PNBPU3NNYC)
- **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 разясняйте 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 броне) повлекут за собой штрафные санкции авиаперевозчика.





При этом срок возврата денег за приобретенный билет в отдельных случаях может составлять три 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 менеджером.

ВИЗЫ, ТАМОЖНЯ

Просим вас тщательно изучить правила пересечения границы Тайланда 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 Тайланда срок действия паспорта туриста должен быть не менее 6 месяцев от планируемой даты выезда из королевства.

Граждане Украины, 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, пересекающим границу Тайланда с целью туризма, виза не требуется (на срок пребывания до 30 дней). Граждане других стран СНГ должны заблаговременно получить визу в консульских учреждениях Тайланда за рубежом.

Правила получения визы по прилету

Гражданам Украины, 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 Тайланда;
- **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 на человека** (примерно \$65; оплата производится в батах).

По прилету в Тайланд 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 Тайланда (таможенная служба). Провоз спиртных напитков и табачных изделий регламентируется.

Более подробную и актуальную информацию можно получить в Таможенной службе: 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.



Внимание!

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 Тайланда.

Более подробную и актуальную информацию относительно иммиграционных правил можно получить в Иммиграционной службе Тайланда: www.immigration.go.th. Наша компания не несет ответственности за действия иммиграционных и таможенных служб Тайланда и 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, и тот направит 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 предыду-

immigration/For non-Thai resident only

PLEASE MARK PLEASE COMPLETE IN ENGLISH

Type of flight
 Charter Schedule

Первый раз в Таиланде?
 Yes No

Путешествие в составе группы
 Yes No

Место проживания
 Гостиница У друзей
 Турбазы Ресурсы Home
 ПENSION Квартира
 Guest House Другое
 Others

Цель визита
 Одинок Встреча
 Бизнес Местная
 Обучение Посещательная
 Работа Конвенция
 Conference Выставка
 Transit Exhibition
 Other

Годовой доход
 Under 20,000 US\$
 20,000-40,000 US\$
 40,001-60,000 US\$
 60,001-80,000 US\$
 80,001 and over
 No income

Occupation/Род занятий
 M.A.N.A.G.E.R.
 Город постоянного проживания
 City/State: M.O.S.C.O.W.
 Country: R.U.S.S.I.A.
 Город, из которого был вылет
 From/Port of embarkation: S.H.E.R.E.M.E.T.Y.E.V.O.
 Город, куда прибыли
 Next city/Port of disembarkation: S.U.V.A.R.N.A.B.H.U.M.I.

บัตรเข้าเมือง ARRIVAL CARD Thai Immigration Bureau

PLEASE WRITE CLEARLY IN BLOCK LETTERS AND MARK

Family Name: P.E.T.R.O.V.
 First Name and Middle Name: V.A.S.I.L.I.Y.
 Nationality: R.U.S.S.I.A.
 Date of Birth: 01/01/1980
 Sex: Male
 Passport No.: 715022830
 Flight or Other Vehicle No.: SU553
 Address in Thailand: AMBASSADOR CITY, JOMTIEN, PATTAYA.

บัตรออกเมือง DEPARTURE CARD Thai Immigration Bureau

PLEASE WRITE CLEARLY IN BLOCK LETTERS AND MARK

Family Name: P.E.T.R.O.V.
 First Name and Middle Name: V.A.S.I.L.I.Y.
 Date of Birth: 01/01/1980
 Sex: Male
 Nationality: R.U.S.S.I.A.
 Passport No.: 715022830
 Flight or Other Vehicle No.: SU553
 Date of Issue: 01/01/1980
 Signature: Подпись

Образец заполнения иммиграционной карточки

TM. 88

PHOTOGRAPH 4 x 6 cm.

APPLICATION FOR VISA ON ARRIVAL

Miss.
 Mr.
 Mrs. **ФАМИЛИЯ ИМЯ (ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ)**

Nationality **ГРАЖДАНСТВО** Passport or travelling document № **№ ПАСПОРТА**
 Date and place of issue **ДАТА И МЕСТО ВЫДАЧИ ПАСПОРТА** Date of birth **ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ**
 Expiry date **СРОК ДЕЙСТВИЯ ПАСПОРТА** Flight № **№ РЕЙСА**
 Occupation **ПРОФЕССИЯ**
 Permanent address **АДРЕС МЕСТА ЖИТЕЛЬСТВА**
 Address in Thailand **АДРЕС МЕСТА ЖИТЕЛЬСТВА В ТАИЛАНДЕ (ОТЕЛЬ)**
 Name and address of person(s) of reference in Thailand
НАЗВАНИЕ И АДРЕС ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ, ВСТРЕЧАЮЩЕЙ В ТАИЛАНДЕ

If accompanied by minor children travelling on the same passport, please give names, dates and places of birth

ЕСЛИ С ВАМИ ПУТЕШЕСТВУЮТ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИЕ ДЕТИ, ТО ВПИШИТЕ ДАННЫЕ О НИХ (ИМЯ, ДАТУ И МЕСТО РОЖДЕНИЯ)

Signature **ПОДПИСЬ**
 Date **ДАТА**

FOR OFFICIAL USE ONLY
 Visa № _____ Date of Issue _____
 Fees _____
 Signature _____
 Immigration Officer
 Date _____

NOTICE
 VISA FEE IS 1,000 BATH PER PERSON THAT CURRENCY ONLY/NON-REFUNDABLE

Образец заполнения анкеты для получения визы по прилете



щую 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 (сумма согласовывается нами с отелем в индивидуальном порядке до прилета гостей) 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 неприлично. 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:

- 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 Travel, 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 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 16 — дежурный в аэропорту Суварнабхуми

+66 84 362 99 17 — Александр (координатор в аэропорту)

Представители-координаторы в аэропорту Пхукета:

+66 92 251 09 75 — дежурный в аэропорту Пхукета



Поддержка туристов

Круглосуточная горячая линия

+66 89 009 50 00

(создана специально для круглосуточной поддержки туристов на территории Тайланда)



MICE-координатор

+66 86 148 42 92



Отдел контроля качества

+66 84 362 99 26

ГЛАВНЫЕ ОФИСЫ

Паттайя

565/83–85 Moo 10, Nongprue, Banglamung, Chonburi 20150, Thailand

+66 33 678 505 +66 33 678 506 (факс)

Бангкок

49/5 Lungsuan Village, Soi Lungsuan, Lumpini, Pathumwan, Bangkok 10330, Thailand

+66 33 678 505 +66 33 678 506 (факс)



Отдел продаж

Валерия Бирюкова, старший менеджер

info@sayamamice.com

моб.: +66 86 148 42 92

ICQ: 608229857

Viber: +66 81 377 03 12

Skype: SayamaMICE



Руководство

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

Виктор Списак, генеральный менеджер

Тел.: +66 89 244 86 04

e-mail: gm@sayamatravel.com



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