ISO 9001:2015
SAYAMA TRAVEL GROUP

ПАМЯТКА АГЕНТУ

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
Все прайсы содержат условные обозначения и сокращения для описания условий бронирования. Для удобства пользования прайсом ниже дается расшифровка основных 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;
PAX (passenger) — количество человек.
L-Cratong** — обязательный ужин для туристов, проживающих в отеле на момент отмечания тайского праздника Loy Cratong (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 «Специальные групповые пакеты «ТРАНСФЕРЫ + ЭКСКУРСИИ»»

Данный документ содержит информацию о пакетных предложениях для трансферов с включенными экскурсиями. Пакеты действительны только при заказе всех отелей и наземного обслуживания (с условием проживания двух или более ночей в Бангкоке). Все экскурсии и трансферы в пакетах являются групповыми. Услуги, включенные в пакеты, не подлежат отмене или компенсации. На все включенные в пакеты экскурсии гид компании выписывает ваучеры, которые необходимо предъявлять перед началом экскурсий. Даты и время их проведения назначаются гидами и не подлежат изменению. Важно помнить, что экскурсии, включенные в пакет, проводятся только в первый и второй дни после прибытия туристов в Таиланд, поэтому просим вас при бронировании туров обращать внимание на дни проведения экскурсий в Паттайе. Если вы заказываете экскурсии по групповой цене, обязательно сверяйте дни пребывания туристов в регионе с расписанием этих экскурсий (при несовпадении сроков стоимость рассчитывается по индивидуальному тарифу). Также просим принять к сведению, что проведение в один день экскурсий на крокодиловую ферму и в сад Нонг Нуч по групповым тарифам невозможно.

IATA · ISO 9001 CERTIFICATION · UKAS · ATTA · STGs Sustainable Tourism Goals · TTAA · TEATA · micebook.

ISO 9001:2015

SAYAMA TRAVEL GROUP®

ПАМЯТКА АГЕНТУ

Тарифы на транспортное обслуживание
Туристов, прибывающих и международными, и внутренними рейсами, в аэропорту обязательно встречает представитель компании с русскоязычной поддержкой.

Стоимость трансфера для туристов, путешествующих самостоятельно, указана в таблице и зависит от региона и количества человек в транспорте: индивидуальный тариф — за транспортное средство, групповой — за человека (в сумму включена стоимость услуг тайского координатора). Сопровождение русским представителем компании на трансферах оплачивается дополнительно. Большие групповые заезды (около 40 человек), как правило, сопровождает русскоязычный представитель.

ВАЖНО!

Данные тарифы действуют только при заказе всех отелей и наземного обслуживания. Все трансферы (и групповые, и индивидуальные) осуществляются без русскоязычного 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;
- папка с полезной информацией (на комнату);
- бесплатная экскурсия «Знакомство с регионом» (описывает место, в котором будут отдыхать прибывшие: Паттайя, Пхукет и т.д.).

Reservation Form
Please, book for our tourists the following program:

Tour Agency:	Название компании на английском языке				
Tourist names:	Mr. Morcz Andrey Mr. Morcz Svetlana Chd. Morcz 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				

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ ЧЕРЕЗ ОТДЕЛ БРОНИРОВАНИЯ

Для правильной и оперативной обработки ваших заявок просим тщательно заполнять нашу резервационную форму.

В заявках непременно отмечайте, какие трансферы и экскурсии необходимы — групповые или же индивидуальные. Если нужны групповые трансферы, пишите: need group transfers. Аналогично, если требуется индивидуальный трансфер: need individual transfers. В случае заказа специального группового пакета обязательно указывайте его полное название.

Просьба заполнять форму заявки на английском языке — это значительно ускорит и упростит обработку вашей брони. При подаче заявки сообщайте полные полетные данные (номер рейса, дата и время прилета в Таиланд / вылета из Таиланда), даже если билеты находятся на листе ожидания.

Обратите внимание: в графе «дата прилета» следует ставить день прилета в Таиланд, а не день вылета из вашего города.

IATA · ISO 9001 CERTIFICATION · UKAS · ATTA · TOURISM AUTHORITY OF THAILAND · STGs Sustainable Tourism Goals · TTAA · TEATA · micebook.

ISO 9001:2015

SAYAMA TRAVEL GROUP

ПАМЯТКА АГЕНТУ

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ

Работа в системе онлайн-бронирования SAYAMA Travel доступна только зарегистрированным агентствам. Для доступа к данной системе необходимы персональные логин и пароль. Чтобы их получить, требуется заполнить на сайте заявку на регистрацию либо отправить запрос на электронный адрес: online@sayamatravel.com.

Агент, получивший персональные логин и пароль, может в системе онлайн-бронирования самостоятельно контролировать статус 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. В строке, где отмечается необходимость внутренних авиабилетов, обязательно пишите: need tickets (при этом указывая желаемое время вылета) или don't need tickets.

ВАЖНО!

В связи с тем, что 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, настоятельно просим вас о следующем. Пожалуйста, предупреждайте туристов: если по какой-либо причине (по желанию путешествующих, по инициативе авиакомпании и пр.) у них изменяются дата и/или время внутренних перелетов по маршрутам Бангкок — Самуи — Бангкок или Бангкок — Пхукет — Бангкок, они должны непременно и безотлагательно уведомить об этом SAYAMA Travel по телефону горячей линии для организации трансфера.

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ: +66 89 009 50 00, +66 92 279 11 99

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 11:00. 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 о том, что многие отели (например, Prince Palace, Bangkok Palace) обычно подтверждают номера Twin (то есть две кровати в номере). Даже при особых запросах (скажем, для молодоженов) номера с одной двуспальной кроватью предоставляются только при условии наличия таковых на момент поселения.

Отели, безусловно, стараются предоставлять размещение, максимально соответствующее запрашиваемому, однако мы со своей стороны 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, комнаты в отеле предоставляться не будут.

IATA · ISO 9001 CERTIFICATION · UKAS · ATTA · STGs Sustainable Tourism Goals · TEATA · micebook.

ISO 9001:2015

SAYAMA TRAVEL GROUP

ПАМЯТКА АГЕНТУ

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: PNBPUS3NNYC);
Standart Charteed Bank (SWIFT: SCBLUS33).

Оплату можно произвести с помощью:

- банковского перевода;
- кредитной карты (оплата по ссылке). Для подробной информации обратитесь к вашему куратору (ведущему менеджеру).

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 тура у SAYAMA Travel 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.

IATA · ISO 9001 CERTIFICATION · UKAS · ATTA · STGs Sustainable Tourism Goals · TTAA · TEATA · micebook.

ISO 9001:2015
SAYAMA TRAVEL GROUP

ПАМЯТКА АГЕНТУ

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 перелеты 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 разъясняйте 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 переброниование 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.

Гражданам РФ, Казахстана, Украины, Кыргызстана и Грузии, пересекающим границу Таиланда с целью туризма, виза не требуется (на 30 дней пребывания в стране).

Граждане других стран СНГ должны заблаговременно получить визу в консульских учреждениях Таиланда за рубежом.

Граждане Азербайджана и Беларуси также могут получить туристическую визу по прилету (Visa on Arrival, на 15 дней пребывания в стране) за дополнительную плату на специальной стойке с надписью Visa on Arrival.

IATA · ISO 9001 CERTIFICATION · ATTA · STGs Sustainable Tourism Goals · TTAA · TEATA · micebook.

ISO 9001:2015

SAYAMA TRAVEL GROUP®

ПАМЯТКА АГЕНТУ

Правила получения визы по прилету

Гражданам Азербайджана, Беларуси визы выдают на специальной стойке с надписью Visa on Arrival.
Там необходимо предоставить:

- **паспорт**
  (действительный не менее 6 месяцев от планируемой даты выезда из Таиланда; обычно визу, полученную по прилету, продлевать нельзя, срок ее действия — 15 дней);
- **1 фотографию 4х6 см**
  (сделанную не ранее чем за 6 месяцев до оформления визы);
- **действительные авиабилеты в обе стороны**
  (иммиграционные службы проверяют дату вылета из страны;
- **ваучер на проживание;**
- **цифровую карту прибытия TDAC;**
- **визовую анкету**
  (заполняется самостоятельно от руки);
- **визовый сбор в размере 2000 батов**
  (примерно $65) на человека, оплата производится в батах.

Образец заполненения анкеты для получения визы по прилету

По прилету в Таиланд туристам необходимо самостоятельно пройти паспортный контроль и зону таможни.

ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ВЪЕЗДА В ТАИЛАНД:

- Заграничный паспорт, действительный не менее 6 месяцев от планируемой даты выезда из Таиланда.
- Действительные авиабилеты в обе стороны. Использование фиктивных, поддельных либо невыкупленных бронирований может повлечь за собой отказ во въезде.
- Подтверждение размещения.
- Наличные денежные средства — не менее 20 000 тайских батов (или эквивалент не менее 700 долларов США) на одного человека.
- Карта прибытия TDAC, которая заполняется заранее, но не ранее чем за три дня до прилета: https://tdac.immigration.go.th
- Правила провоза крупных денежных сумм, дорогих ювелирных изделий и прочих специфических предметов просьба уточнять у официальных структур Таиланда (посольства, консульства). Провоз спиртных напитков и табачных изделий регламентируется — более подробную и актуальную информацию можно получить в Таможенной службе: www.customs.go.th.

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 (посольства, консульства). 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. 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.

IATA · ISO 9001 CERTIFICATION · ATTA · STGs Sustainable Tourism Goals · TTAA · TEATA · micebook.

ISO 9001:2015

SAYAMA TRAVEL GROUP

ПАМЯТКА АГЕНТУ

ВАЖНО!

Миграционная служба аэропорта в Бангкоке может просить прилетающих туристов предъявлять наличные деньги или банковские карты (минимальная сумма на человека — $500), а также обратный билет 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 миграционных и таможенных служб Таиланда и изменения в соответствующем законодательстве королевства.

РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

Для заселения в отель туристы могут воспользоваться выданными вашей компанией ваучерами, так как основным подтверждающим документом является наша заявка, уже имеющаяся в отеле.
Выписывая собственный ваучер, убедитесь, пожалуйста, в том, что все услуги в нем соответствуют нашему подтверждению и нашему ваучеру.
Туристы, прибывшие утренними рейсами, всё равно заселяются в отель лишь после 14:00, а завтрак им предоставляется только на следующий день. При наличии свободных номеров отели могут зарегистрировать гостей до 14:00, однако это не гарантируется, особенно в высокий сезон. Тем не менее, если туристы оплачивают предыдущую ночь (фактически, полную суточную стоимость номера), они гарантированно заселяются в отель до обеда (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 услугами, на которые распространялся депозит, за время проживания в отеле туристы не воспользуются, 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.

ПРИЛЕТ И ВЫЛЕТ

Просим обратить внимание, что всех туристов, прилетающих международными и внутренними рейсами в аэропорты городов Бангкок, Паттайя, Трат, Краби и островов Пхукет и Самуи, встречают тайские представители нашей компании с оранжевой табличкой «SAYAMA Travel». Наши русскоязычные представители, как правило, координируют отправление/прилет туристов в Бангкок, на Пхукет, в Паттайю (чартерные рейсы) и на Самуи. После встречи прибывших наши сотрудники проводят их на трансфер — к ожидающему их транспортному средству.
Встреча туристов, прилетевших в аэропорт Суварнабхуми международными рейсами, происходит после получения багажа на 2-м этаже у выходов 6-7.
Встреча туристов, прилетевших внутренними рейсами, происходит на 2-м этаже у выходов 1-2.
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.

IATA · ISO 9001 CERTIFICATION · UKAS · ATTA · STGs Sustainable Tourism Goals · TTAA · TEATA · micebook.

ISO 9001:2015
SAYAMA TRAVEL GROUP

ПАМЯТКА АГЕНТУ

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@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).

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

- понедельник-пятница — с 10:00 до 19:00;
- суббота — с 11:00 до 16:00;
- воскресенье — выходной.

При наличии срочной информации просьба связываться с нами по телефону горячей линии: +66 89 009 50 00, +66 92 279 11 99.
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, специальных лицензий (при этом мошенники всегда готовы показать поддельную лицензию), 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 для здоровья или получения материальных убытков вследствие посещения экскурсий, купленных в нелицензированных уличных агентствах или у неизвестных лиц, ни SAYAMA Travel, ни страховая компания не смогут оказать помощь в урегулировании конфликтной ситуации 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. Также 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 виде — дело само собой разумеющееся), сколько обычных пассажиров. **Нарушителям грозит либо тюремное заключение сроком на шесть месяцев, либо штраф в размере до 10 000 батов (примерно $285). Также мы настоятельно не рекомендуем туристам брать в аренду мотоциклы — обычно они не застрахованы, и любая, даже незначительная авария не сможет быть покрыта страховой компанией.**

IATA · ISO 9001 CERTIFICATION · ATTA · STGs Sustainable Tourism Goals · TTAA · TEATA · micebook.

ISO 9001:2015
SAYAMA TRAVEL GROUP

ПАМЯТКА АГЕНТУ

КОНТАКТЫ

Горячая линия: +66 89 009 50 00 (единый номер для всех регионов)
+66 92 279 11 99

Головной офис в Паттайе
Тел.: +66 33 678 505
Факс: +66 33 678 506

Эксклюзивное и VIP-обслуживание: info@sayamaluxury.com
Корпоративные запросы: info@sayamamice.com

Информационная служба
+66 92 279 1199

ОТДЕЛ ПРОДАЖ

Директор по продажам: dos@sayamatravel.com
Онлайн-бронирование: online@sayamatravel.com

По всем вопросам, возникающим у ваших туристов в Таиланде, обращайтесь по телефонам:
+66 89 009 50 00 (горячая линия)
+66 92 279 11 99

РУКОВОДСТВО

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

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.

IATA · ISO 9001 CERTIFICATION · ATTA · STGs Sustainable Tourism Goals · TTAA · TEATA · micebook.