

**На какие «мелочи»  
необходимо обратить  
внимание туристов**

Лучше перестраховываться заранее, чтобы спать спокойно и в случае претензии от туриста защитить себя. Поэтому все ниже перечисленное нужно повторить туристу несколько раз, а ещё лучше зафиксировать в переписке.

- 1) Чартеры могут поменять время, даже по пути в аэропорт. У коллег была претензия к Библиоглобусу, по итогам которой выяснилось, что туроператоры имеют право и за 5 часов до вылета перенести время рейса. А так же меняют утро на вечер, вечер на утро и аэропорт тоже (актуально для Москвы), если несколько рейсов в день.



2) Про номера, виды из номера, доп. корпуса,  
на что делать акцент?

На разницу в экономах, promo и стандартах, по цене-это обычно 1-2 тыс, а по факту, экономом может быть без окон, с одной кроватью на 4-х и в подвале, с видом на помойку, и вообще, в корпусе annex за километр (отель Klas Dom). А в некоторых, практически, разницы нет



На вид из окна, если очень важен вид на море, следует понимать, что видов бывает несколько, и то, что видом считается, даже если море видно высунув голову с балкона.

Прямой вид-это Front Sea View



На количество кроватей. Гостям вообще не важно, как называется номер, но каждому нужна своя кровать, а не во всех странах ее дают бесплатно, и бронировать нужно заранее, а по факту не доплатишь. Часто встречается ситуация, когда 2взр+2 детей будут спать на 2-х кроватях. Уточнять эти детали нужно заранее, особенно в азиатских отелях!!



Дверь между комнатами. Это важно. Доплата за лишнюю комнату всегда большая. Частый случай, что в двухкомнатном номере, нет полноценной двери, и представьте негатив клиента, который переплатил 50000 за лишнюю комнату, а двери нет. Это частое явление с дверями, обязательно уточняйте!



**Номер Panorama Suite в отеле Green Flow, Роза хутор**



3) Про эпидобстановку, типа ротавируса в Сочи или коксаки в Турции, и не только. Про малярию в Танзании, крыс во Вьетнаме, змей в Индии, блох на пляжах в Китае и другие вещи, которых стоит остерегаться, кроме распиаренного коронавируса. Не скажете – суды встают на сторону туриста.





**РУССКИЙ  
ЭКСПРЕСС**

**RUSSIAN EXPRESS**

Phone: +7(495) 009-6699, agent@r-express.ru

**VOUCHER № AE10307002**

Служба поддержки туристов работает с 19:00 до 10:00 по будням.

В выходные – круглосуточно. +7(926) 511 6699, +7(926) 690 6699

<b>Reserved via</b>	<b>Desert Gate Tourism</b> , +971 4 4421155 HOT LINE: +971 52 750 2173	
<b>Hotel</b>	<b>Anantara Dubai The Palm</b>	<b>Hotel in</b> 07.03.2021
<b>Accommodation</b>	<b>DBL (Premier Lagoon Access) 2 Adults</b>	<b>Hotel out</b> 13.03.2021
<b>Transfer</b>	-- NO --	<b>Meal</b> Half Board(2)

**Tourists:**

1.	5.
2.	6.
3.	7.
4.	8.

**Children:**

1.	4.
2.	5.
3.	6.

**Notes:** -- NO --

**Passport №:**


1.	5.
2.	6.
3.	7.
4.	8.

**Date and Place of Issue:**

<b>08.02.2021</b>
-------------------

4) Делайте акцент на принимающей стороне, т.е. кто будет встречать с табличкой, часто туристы ищут представителя туроператора, а бывает, что встречает принимайка

5) Про все включено и алкоголь. Во многих странах эта система отличается от турецкой, например Россия, Абхазия, Танзания, ОАЭ, и др.

 **Питание в отеле ФЕЯ-2, пансионат -\***

Полный пансион, Рестораны

Система питания

питание по системе "все включено": 3-разовый "шведский стол", 2 промежуточных питания (легкие закуски, напитки), алкоголь местного производства (только на ужин вино)

6) Про страховку, в том числе и **от невыезда**, справки об эпидемокружении, тесты на ковид, в том числе и при перелёте на стыковочных рейсах. Например, если Эмирейтсами на Мальдивы или Туркишами в Египет.

7) Про налоги в отелях. Где-то он составляет \$1 в сутки, а где-то \$10. Уточняйте!

8) Про депозиты в отелях, например в отелях ОАЭ депозит может составить 500 дирхам в сутки, в неделю это \$ 975, и это не предел!

9) Про багаж, объединение, вес, ручную кладь, доплаты, онлайн регистрацию и тарифы на неё.

10) Про раннее заселение и поздний выезд. Обязательно нужно предупредить туристов, что стандартное время заселения в отель 14.00, а время выезда 12.00. Если рейс ранний, то сразу заселиться могут предложить с доплатой, также за продление номера до вечернего рейса просят доплату. Сумма может быть разной, на усмотрение отеля. Либо туристы освобождают номер, сдают вещи в камеру хранения и гуляют сами по себе, питание им в это время не предоставляется.



Все перечисленные пункты уже послужили поводами для претензий от туристов. Постарайтесь учесть опыт коллег и избежать таких жалоб.