

ПАМЯТКА ДЛЯ АГЕНТСТВ И ТУРОПЕРАТОРОВ

ОБОЗНАЧЕНИЯ:



Агентство/
Туроператор



Компания
Гартур

Дорогие коллеги!

Команда “Gartour” рада представить Вашему вниманию эту небольшую памятку, которая поможет Вам лучше сориентироваться в структуре нашей компании, поможет найти ответы на многие вопросы, касаемые индивидуальных и групповых программ, экскурсий и туристического продукта в целом, сохранит Ваше и наше время.
Остаемся всегда в Вашем полном распоряжении по любым вопросам.

Удачной работы!



РАЗДЕЛЫ:

- Кто за что отвечает и кому писать e-mail? стр. 2|3
- Групповые экскурсионные туры стр. 4|6
- Индивидуальные запросы стр.7|8
- Часто задаваемые вопросы стр. 9
- Словарик туристических терминов стр. 10



Кто за что отвечает, кому звонить кому писать e-mail?

ОТДЕЛЫ ПО РАБОТЕ С ВОСТОЧНОЙ ЕВРОПОЙ И РУССКОГОВОРЯЩИМИ АГЕНТСТВАМИ ИЗ ДРУГИХ СТРАН

Отдел	Менеджер	Язык	E-mail	Добавочный номер
КОММЕРЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ <i>РАБОТА С АГЕНТСТВАМИ</i>	Stefano De Cupis	Eng-Ita	stefano@gartour.net	361
	Anna Yarova	Rus	anna@gartour.net	476
	Barbara Brignola	Rus	barbarab@gartour.net	481
	Tania Kartseva	Rus	taniak@gartour.net	356
	Eugenia Ryzhakova	Rus	eugeniar@gartour.net	+7 (926) 1278656
Tour Supervisor/ Руководитель	Giorgio Turriziani Colonna	Eng-Ita	giorgio@gartour.net	446
The Top/ The Top Caprice/ Art&Culture Italia A'la Carte Lights of Italy	Alessia Shandro	Rus	alessia@gartour.net	363
	Eugenia Casini	Eng-Ita	eugenia@gartour.net	370
	Alessia Santamaria	Rus	a.santamaria@gartour.net	467
Sunrise Tour/ Moonrise/ Italia Romantica	Elena Markina Cristina Marinelli	Rus Eng-Ita	elenam@gartour.net cristina@gartour.net	318 362
New Classic Italy/ Big Classic Italy/ Fashion of Italy/ Treasures of Tuscany/ Over the North/ Fashion of Italy/ Movies of Italy (sat/sun)/ Flash of Italy/ Sapphires of Italy (sat)	Federica Laurenzi Zakhar Chernya	Eng-Ita Rus	federica@gartour.net zakhar@gartour.net	364 407
	ТУРЫ New Golden Italy/ New Greatest of Italy/ Genoa Classic New Genova Classic/ Southern Colours/ Lemon Tour/ Flavours of Italy/ Art&Flavours of Italy/ Diamond of Italy/ Real Italy	Laura Pugliese	Rus	laura@gartour.net
All Colours of Italy/ Sapphires of Italy (wed) Movies of Italy (wed)	Ilaria Ianiro	Eng-Ita	ilariai@gartour.net	487
Art&Religion/ Flash of Italy/ Sunflower Italy Delicious Tuscany	Vanessa Ramacciani	Eng-Ita	vanessa@gartour.net	358
Ulisse's Adventures/ Ischia Formula Roulette/ Tours+Rest	Oleg Roscovoi	Rus	oleg@gartour.net	369
ИНВОЙСЫ/ ПРОФОРМЫ	Natia Kasradza	Rus	natia@gartour.net	491
	Natalia Lysak	Rus	natalial@gartour.net	



Офис в Риме

Tel. +39 06 48902040 Fax +39 06 483570
Viale Castro Pretorio, 124, 00185, Rome, Italy



Горячая линия 24 часа 7 дней в неделю

Групповые программы:
+ 39 324 8704283

Индивидуальные программы:
+ 39 324 8704326

Кто за что отвечает, кому звонить кому писать e-mail?

ОТДЕЛЫ ПО РАБОТЕ С ВОСТОЧНОЙ ЕВРОПОЙ И РУССКОГОВОРЯЩИМИ АГЕНТСТВАМИ ИЗ ДРУГИХ СТРАН

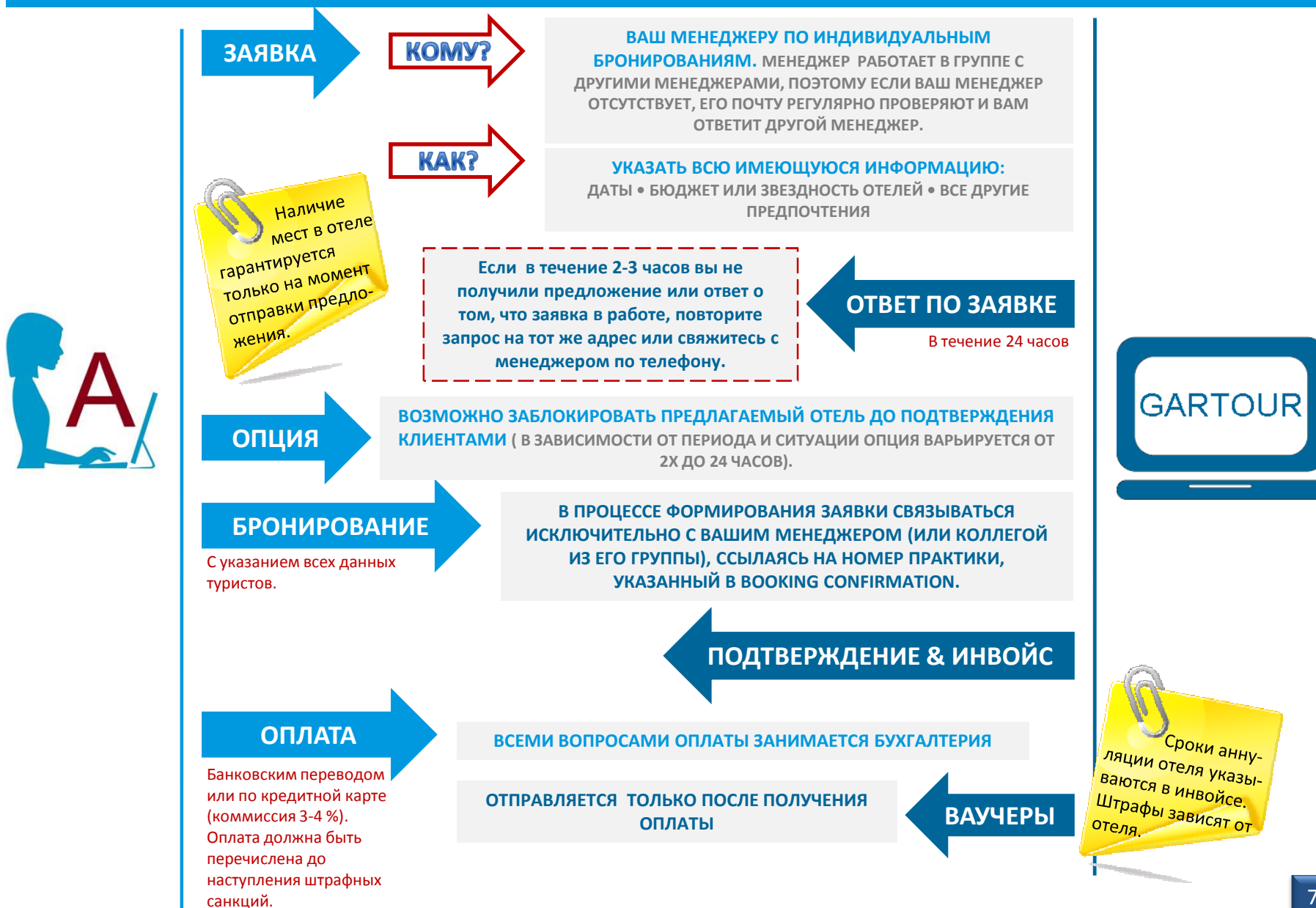
	Отдел	Менеджер	Язык	E-mail/ Мобильный телефон	Добавочный номер
ТУРЫ ТЕМА TURISMO	Superclassic Europe/ Valzer Tour Cappuccino&Chocolate/ Fashion&Watches/ Spumante&Champagne/ Europa A'la Carte	Marco Nicolai	Eng-Ita	marcon@gartour.net	360
VACANZE ROMANE INDIVIDUAL PROGRAMMES	Vacanze Romane/ Vacanze Milanesi Fashion & Shopping/ Vacanze Romane Classic Vacanze RomaneMini/ O' Mia Bela Madunina / Un Bacione a Firenze/ Anonimo Veneziano	Natalia Grechannikova	Rus	natalia@gartour.net	307
		Uliana Khokhlova	Rus	vacanzeromane@gartour.net	411
ВИЗОВЫЙ ОТДЕЛ ПРИГЛАШЕНИЯ ДЛЯ КОНСУЛЬСТВА		Chiara Ciaschi	Eng-Ita	chiarac@gartour.net	406
		Yulia Hnedzko	Rus	visas3@gartour.net	350
		Ilona Novitchkova	Rus	visas7@gartour.net	466
БУХГАЛТЕРИЯ ОПЛАТА/ КОНТРАКТЫ	Москва Украина и другие города России Беларусь и др. страны бывшего СССР	Varvara Ossintseva	Rus	varvara@gartour.net	327
		Maria Shchetynska	Rus	marias@gartour.net	456
		Mikhail Maksimikhin	Rus	m.maksimikhin@gartour.net	493
МИСЕ-ОТДЕЛ		Sandra Arman	Eng-Ita	sandra@gartour.net	483
		Anna Rakovich	Rus	a.rakovich@gartour.net	484
ГРУППЫ		Nadia Giustiniani	Eng-Ita	nadia@gartour.net	340
		Giovanni Gabana	Eng-Ita	giovanni@gartour.net	438
АССИСТЕНТЫ В ГОРОДАХ	Рим (Vacanze Romane)	Valentina Leshchuk	Rus	+39 338 1113089	
	Рим (Аэропорт FCO)	Natalia Kotovich	Rus	+39 349 6359199	
	Рим	Ielena Merzoian	Rus	+39 327 2027169	
		Ekaterina Dudareva	Rus	+39 320 3839214	
	Флоренция	Lidia Topilina	Rus	+39 320 4437983	
Венеция	Selena	Rus	+39 349 7910308		
Милан	Anna Marani	Rus	+39 338 8339930		

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ БРОНИРОВАНИЯ

Ваш менеджер по индивидуальному бронированию.
Если Вы не помните КТО ваш менеджер, просим обращаться в отдел по работе с агентствами.

Индивидуальные запросы

КАК БРОНИРОВАТЬ ЗАПРОС?



Индивидуальные запросы

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ТАРИФЫ

ТАРИФЫ НЕТТО ДЛЯ ВАШЕГО АГЕНТСТВА ОТПРАВЛЯЮТСЯ В ФАЙЛЕ **EXCEL** И ЯВЛЯЮТСЯ НЕКОМИССИОННЫМИ. ЦЕНЫ НА ОТЕЛИ УКАЗАНЫ ЗА НОМЕР ИЛИ ЗА ЧЕЛОВЕКА В СУТКИ.

ГИДЫ И АССИСТЕНТЫ

ЗАБРОНИРОВАВ ОТЕЛЬ В ОДНОМ ИЗ ГЛАВНЫХ ГОРОДОВ ИСКУССТВ, ТУРИСТЫ СМОГУТ БЕСПЛАТНО ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ ПЕРСОНАЛЬНОГО РУССКОГОВОРЯЩЕГО АССИСТЕНТА. НАШИ ВЫСОКОПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЛИЦЕНЗИРОВАННЫЕ ГИДЫ ПРОВЕДУТ ДЛЯ ГОСТЕЙ УВЛЕКАТЕЛЬНЫЕ ЭКСКУРСИИ ПО САМЫМ ИНТЕРЕСНЫМ МАРШРУТАМ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ ИЛИ НА ОДНОМ ИЗ ЯЗЫКОВ СТРАН БЫВШЕГО СССР.

АРЕНДА МАШИНЫ

ЧТОБЫ ВЗЯТЬ МАШИНУ НАПРОКАТ НЕОБХОДИМО ИМЕТЬ СЛЕДУЮЩИЕ РЕКВИЗИТЫ:

- ВОЗРАСТ СТАРШЕ 21 ГОДА
- ДЕЙСТВУЮЩЕЕ ВОДИТЕЛЬСКОЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ СО СТАЖЕМ ВОЖДЕНИЯ МИНИМУМ 1 ГОД
- КРЕДИТНАЯ КАРТА, ЗАРЕГИСТРИРОВАННАЯ НА ВОДИТЕЛЯ, НА КОТОРОЙ ЗАМОРАЖИВАЕТСЯ ОПРЕДЕЛЕННАЯ СУММА В ЗАВИСИМОСТИ ОТ КЛАССА МАШИНЫ, СТРАХОВКИ И ЗОНЫ (В СРЕДНЕМ ОТ 50% ДО 200% ОТ СТОИМОСТИ ПРОКАТА)
- СУЩЕСТВУЕТ ТРИ ВАРИАНТА ТАРИФОВ ПО АРЕНДЕ АВТОТРАНСПОРТА: BASIC (1 ВОДИТЕЛЬ/ СТАНДАРТНАЯ СТРАХОВКА), GOLD (1 ВОДИТЕЛЬ/ СТРАХОВКА КАСКО), FULL (2 ВОДИТЕЛЯ/ СТРАХОВКА КАСКО).



Групповые экскурсионные туры

КАК БРОНИРОВАТЬ ТУР?

ЗАЯВКА

Максимум за неделю до заезда (кроме некоторых туров)

КОМУ?

МЕНЕДЖЕРУ ПО ТУРУ

КАК?

- ИМЕНА И ФАМИЛИЯ ТУРИСТОВ
- ДАТЫ РОЖДЕНИЯ • НОМЕР ПАСПОРТА
- ТИПОЛОГИЯ НОМЕРА • ПИТАНИЕ
- ПОЛЕТНЫЕ ДАННЫЕ

Если туристы не нуждаются в визе высылается подтверждение на мейл

- ГАРАНТИРОВАННЫЕ ТУРЫ: ПРИГЛАШЕНИЕ И ВАУЧЕРЫ ДЛЯ КОНСУЛЬСТВА
- ТУРЫ С ЦЕНТРОМ ВЕНЕЦИИ/ ОТЕЛЬ НА ОТДЫХ И В СОРРЕНТО/ ТУРЫ ТНЕМА TURISMO: ПОСЛЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ОТЕЛЯ – ПРИГЛАШЕНИЕ И ВАУЧЕРЫ ДЛЯ КОНСУЛЬСТВА

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

Точное название отелей по туру известно только накануне тура



ROOMING LIST

За неделю до заезда (т.е. если тур начинается в субботу, руминг лист необходимо отправить не позднее пятницы)

КОМУ?

МЕНЕДЖЕРУ ПО ТУРУ И МЕНЕДЖЕРУ, КОТОРЫЙ ЗАНИМАЕТСЯ ВЫСТАВЛЕНИЕМ СЧЕТОВ (natia@gartour.net)

КАК?

- ВСЕ ДАННЫЕ ПО БРОНИРОВАНИЮ (ВКЛ. ИЗМЕНЕНИЯ) • ПОЛЕТНЫЕ ДАННЫЕ (ШАБЛОН РУМИНГ ЛИСТА И ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ ПРЕДСТАВЛЕНЫ НА СЛЕДУЮЩЕЙ СТРАНИЦЕ)



ОТПРАВЛЯЕТСЯ ТОЛЬКО ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ РУМИНГ ЛИСТА ЗА 3-7 ДНЕЙ ДО НАЧАЛА ТУРА

ПРОФОРМА ИНВОЙС

ОПЛАТА

Банковским переводом или по кредитной карте (коммиссия 3-4 %) Оплата должна быть перечислена и получена до заезда туристов.

ВСЕМИ ВОПРОСАМИ ОПЛАТЫ ЗАНИМАЕТСЯ БУХГАЛТЕРИЯ

ОТПРАВЛЯЕТСЯ НАКАНУНЕ ТУРА ЗА 2-3 ДНЯ

В ПРОГРАММЕ УКАЗЫВАЮТСЯ НАЗВАНИЯ ОТЕЛЕЙ И ТЕЛЕФОН СОПРОВОЖДАЮЩЕГО

ПРОГРАММА ТУРА

Аннуляция без штрафов возможна за неделю до тура (кроме некоторых туров)

Групповые экскурсионные туры

ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ РУМИНГ ЛИСТА



EXAMPLE!!!!

ROOMING LIST PROGRAMME	ART&CULTURE 3*	
FROM	12/09/2010	19/09/10

	SURNAME & NAME	DATE OF BIRTH	PASSPORT NUMBER	ACCOMMODATION	NOTES	EXTRA ESCURSIONS	FLIGHT NUMBER & ARRIVAL TIME	FLIGHT NUMBER & DEPARTURE TIME
1	EVANOVA ELENA	30/11/57	50 N 523655	TWIN/HB	IND.TRANSFER APT-HTL VENICE	NAPOLI/ POMPEI	VENEZIA AZ 745 AT 18:50	ROMA SU 0282 AT 12.10
2	CHURILOVA IRINA	11/07/84	51 N 365242					
3	OVCHEVINSKIY DONAT	01/12/90	G 156521	DBL/BB			VENEZIA AZ 540 AT 10:50	ROMA SU 0282 AT 12.10
4	VINOGRADOVA EKATERINA	01/12/90	G 156542					
5	SOKOLOV ALEXANDER	02/07/90	50 N 6563524	TRPL/HB			VENICE LH 4082 AT 09:40	ROME -LH 3843 AT 13:35
6	OVCHEVINSKIY DONAT	01/12/90	50 N 7575652					
7	MOYNOVA EKATERINA	04/11/90	50 N 7898545					
8	MUSATOV VICTOR	19/05/74	51 N 3456958	SGL/BB			VENEZIA AZ 540 AT 10:50	ROMA SU 0282 AT 12.10

ROOMING LIST PROGRAMME	THE TOP 4*	
FROM	12/09/2010	19/09/10

	SURNAME & NAME	DATE OF BIRTH	PASSPORT NUMBER	ACCOMMODATION	NOTES	EXTRA ESCURSIONS	FLIGHT NUMBER & ARRIVAL TIME	FLIGHT NUMBER & DEPARTURE TIME
1	EVANOVA ELENA	30/11/57		TWIN/HB			MILAN SU463 AT 07:45	ROME FV 276 AT 11:20
2	CHURILOVA IRINA	11/07/84						
3	OVCHEVINSKIY DONAT	01/12/90		DBL/BB				
4	VINOGRADOVA EKATERINA	01/12/90						

Групповые экскурсионные туры

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ТАРИФЫ

КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЕ ТАРИФЫ НЕТТО ДЛЯ ВАШЕГО АГЕНТСТВА ОТПРАВЛЯЮТСЯ В ФАЙЛЕ EXCEL И ЯВЛЯЮТСЯ НЕКОМИССИОННЫМИ.

ОФИЦИАЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ ТУРОВ УКАЗАНА В ОПИСАНИЕ ПРОГРАММ В ФОРМАТЕ WORD.

ПРИ БРОНИРОВАНИИ ВЫ ДОЛЖНЫ ОРИЕНТИРОВАТЬСЯ НА ВАШИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЕ ЦЕНЫ (**SPECIAL RATES**).

ОТЕЛИ

НАЗВАНИЯ **ОТЕЛЕЙ** ПО ГРУППОВЫМ ПРОГРАММАМ ИЗВЕСТНЫ ТОЛЬКО НАКАНУНЕ ЗАЕЗДА(ПРИ ОТПРАВКЕ ПРОГРАММЫ). ОТЕЛИ НЕ ПОДТВЕРЖДАЮТСЯ ПО ЖЕЛАНИЮ КЛИЕНТА. РАЗМЕЩЕНИЕ ПО ТУРАМ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ТОЛЬКО В ОТЕЛЯХ 3* ИЛИ 4* (ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ СПЕЦИАЛЬНЫХ ТУРОВ).

ГРУППОВЫЕ ТРАНСФЕРЫ

ГРУППОВЫЕ ТРАНСФЕРЫ ГАРАНТИРУЮТСЯ ТОЛЬКО ПОД ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ПРИЛЕТЫ И ВЫЛЕТЫ (СМ. **TOURS SCHEDULED FLIGHTS**).

ЕСЛИ РЕЙС НЕ ПОДТВЕРЖДЕН, НО ПРИЛЕТАЕТ В ТО ЖЕ ВРЕМЯ, МЫ ПРИСОЕДИНЯЕМ ТУРИСТОВ НА ГРУППОВОЙ ТРАНСФЕР ТОЛЬКО ПРИ НАЛИЧИИ ДРУГИХ ТУРИСТОВ НА ПОДТВЕРЖДЕННОМ РЕЙСЕ (В ТАКОМ СЛУЧАЕ ТРАНСФЕР ПОДТВЕРЖДАЕТСЯ НАКАНУНЕ ЗА 3-4 ДНЯ ДО ПРИЛЕТА).

В СЛУЧАЕ , ЕСЛИ РЕЙС НЕ СОВПАДАЕТ С ГАРАНТИРОВАННЫМИ РЕЙСАМИ , МОЖНО ЗАБРОНИРОВАТЬ **ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ТРАНСФЕР** ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ПЛАТУ (СМ. ЦЕНЫ НА УСЛУГИ В ЦЕНАХ **ART CITIES RATES**).

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ НОЧИ

ВЫ МОЖЕТЕ ДОБАВИТЬ НОЧИ ДО ИЛИ ПОСЛЕ ТУРА В ТОМ ЖЕ ОТЕЛЕ, КАК И ПО ПРОГРАММЕ (ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ПЛАТУ).

СТОИМОСТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ НОЧЕЙ МОЖНО ЗАПРОСИТЬ У КОММЕРЧЕСКОГО ОТДЕЛА.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

ПРИ БРОНИРОВАНИИ ТУРА ВЫ МОЖЕТЕ ТАКЖЕ ЗАБРОНИРОВАТЬ ЗАРАНЕЕ:

- ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ГРУППОВЫЕ ЭКСКУРСИИ
- ТРАНСФЕРЫ, Ж/Д БИЛЕТЫ, ПОХОД В ТЕАТР ИЛИ НА КОНЦЕРТ И МН. ДР.
- ВСЕ ДЛЯ ОСОБЫХ СЛУЧАЕВ (ЦВЕТЫ, ТОРТ, ВИНО)

Часто задаваемые вопросы?



У кого я могу запросить контракт?

Пожалуйста, обращайтесь в бухгалтерию к менеджеру, который отвечает за Вашу страну.

Кто мне вышлет цены на новый сезон?

Просим отправить запрос о ценах в коммерческий отдел, который также поможет вам разобраться в файлах и ответит на все возникающие вопросы.

У меня есть заявка, но я не знаю как ее просчитать/ реализовать?

Если речь идет о групповом туре, Вы можете писать в коммерческий отдел, который компетентно проинформирует Вас о всех турах. Если речь идет об индивидуальном туре, просим Вас связываться с вашим менеджером по индивидуальным бронированиям. Если речь идет о группе от 15 человек – Вам поможет отдел, занимающийся группами.

Как долетели мои туристы? Все ли у них хорошо?

Вы сами можете отслеживать туристов на протяжении их тура. Мы предоставляем вам телефоны отелей и ассистентов. В случае затруднительных ситуаций и проблем, мы всегда свяжемся с вами.

Где происходит встреча с водителем/ ассистентом в аэропорту?

В зале прилетов при выходе из зала получения багажа (или в зале получения багажа).

Где происходит встреча с водителем/ ассистентом на ж/д вокзале?

Туристов ожидают в начале пути, куда прибывает поезд, с именной табличкой (или Gartour) (за исключением других договоренностей).

С какой табличкой встречают моих туристов?

Если это групповой трансфер, то туристов встречает ассистент с табличкой Gartour. Если это индивидуальный трансфер, то туристов встречает водитель (или ассистент согласно заказу) с именной табличкой (фамилия клиента).

Где происходит встреча с гидом на индивидуальную экскурсию?

В холле отеля (за исключением других договоренностей).

Словарик туристических терминов

Все прайс-листы, которые высылает наша компания составлены на английском языке. В них встречаются много туристических терминов. Ниже мы предлагаем вам небольшой словарик.

BB	Bed & Breakfast	Питание завтраки
HB	Half Board	Питание завтраки/ ужины
SNGL	Single	1-местный номер
DUS	Double Use Single	2х-местный номер используемый только одним человеком
DBL	Double	2х-местный номер
TRPL	Triple	3х-местный номер
SUPPL.	Supplement	Доплата
3° BED RED.	Third bed reduction	Скидка на 3-го человека в номере (при бронировании в номере TRPL)
CXL DAY(S)	Cancellation policy	Политика штрафных санкций
PPPD	Per person per day	На человека за сутки
O.W.	One way	В одну сторону
H/D	Half day	Пол дня
F/D	Full day	Целый день
B.A.R.	Best Available Rates	Лучшие тарифы на момент (без возможности опции)
Pick up	Pick up	Встреча (место/ время)
Drop Off	Drop Off	Место назначения
Pax	Pax	Пассажир/ турист