

1. Порядок работы

Шаг	Клиент	МАКС-АВИА
1. Заказ/ Заявка	<p>Вы присылаете заявку по электронной почте своему персональному менеджеру или на info@max-avia.ru</p> <p>В срочных случаях - звоните по телефону +7 495 363 09 19</p> <p>Обязательно сразу сообщайте обо всех заказываемых услугах (если помимо билетов нужна гостиница и т.п)</p> <p>Согласно требованиям а/к – просим сообщать мобильные телефоны каждого пассажира.</p>	<p>Письменный ответ за заявку, не позже – чем через 1 час.</p> <p>Если вы не получили письменного <u>ответа в течение часа</u>, пожалуйста, сразу нам звоните. Особенно, если поездка в ближайшие дни или вы отправляли запрос в конце рабочего дня.</p>
2. Бронирование	<p>Мы согласовываем варианты поездки и детали, если это не было указано в заявке:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нужный рейс или гостиницу • какой тариф требуется: с багажом / без ; самый дешевый «невозвратный» или возвратный тип номера для гостиниц и т.п. 	<p>Присылаем <u>письменное</u> подтверждение бронированной услуги с указанием всех деталей: стоимости, штрафов за возврат / изменения, срока выкупа авиабилета – «тайм-лимит»</p> <p>!!!Важно: для авиабилетов!!! (Стоимость гарантируется на день расчета, так как а/к имеет право менять уровень тарифа и сборов без предупреждения. Бронирование гарантирует сохранение места, но не стоимости.)</p>
	<p>Вы проверяете полученное подтверждение</p> <p>!!!Важно: для авиабилетов!!! До указанного срока выкупа вы должны подтвердить нам оформление билета, или бронирование будет автоматически аннулировано.</p> <p>Вы <u>письменно</u> подтверждаете оформление услуги</p>	
3. Проверка и подтверждение		
4. Оформление	<p>Вы проверяете билет/ваучер и передаете его пассажиру</p>	<p>Мы оформляем и отправляем вам билет/ваучер</p>

Проьба сохранять предшествующую переписку в рамках одной и той же командировки!

На нашем почтовом сервере стоит запрет на прием писем с вложенными архивами – файлы arj, zip, rar и т.п., т.к в них могут быть вирусы

Поэтому если вам надо отправить нам файлы/ документы, которые у вас заархивированы, **их необходимо сначала разархивировать.**

Если пассажир/турист не явился ко времени начала оказания услуги - Общий принцип в туристической отрасли

Если Пассажир / Турист не является на рейс / не заселяется в гостиницу в установленное время, то авиакомпания / гостиница оставляет за собой право отменить билет / бронь (даже оплаченную).

При этом возврат средств производится в соответствии с правилами примененного тарифа (чем дешевле тариф, тем строже правила).

Что делать, чтобы минимизировать потери?

Как можно быстрее сообщить МАКС-АВИА об опоздании, изменении планов и т.п.

МАКС-АВИА будет связываться с Авиакомпанией / Гостиницей и по возможности вносить изменения в заказ.

Особое внимание – если вы заказываете услуги для первых лиц вашей компании
Просим по возможности довести эту информацию до руководства

2. Важные рекомендации при заказе авиабилетов

2.1 Что делать, если пассажира не посадили на рейс?

Иногда (к счастью редко) мы получаем от вас сообщения: «нашего сотрудника не посадили на рейс, в аэропорту ему сказали, что нет брони / билета».

Кто может быть виноват в такой ситуации?

- Авиакомпания (тех.сбой, перепродажа, ошибка сотрудника а/к)
- Агентство, оформившее билет (тех.сбой, ошибка агента)
- Пассажир (опоздание, неявка на рейс)

Мы – Агентство - заинтересованы в полном и оперативном расследовании и решении. А для этого нам необходима информация.

Что должен сделать Пассажир в аэропорте?

- Ни в коем случае не разворачиваться и не уходить «с пустыми руками».
- Получить ПИСЬМЕННОЕ подтверждение/объяснение, по какой причине ему отказано в перелете (по требованию пассажира вызывается представитель авиакомпании - на распечатке билета он ставит штамп, ФИО, должность, дату и указывает причину). Такое письменное подтверждение зачастую является единственным доказательством и основанием для компенсации и исключает манипуляции.
- Максимально оперативно связаться с МАКС-АВИА

2.2 Что надо обязательно сделать, если пассажир отказывается от перелета ?

Аннулировать места до начала регистрации. Для этого сразу сообщите об этом в МАКС-АВИА.

Рейсы должны использоваться в том порядке, в каком они указаны в билете. При неявке на рейс все последующие аннулируются Перевозчиком.

Поэтому **если был оформлен билет «туда-обратно», и пассажир не вылетел «туда», то обратным билетом он не сможет воспользоваться**

Необходимо до начала регистрации: переоформить перелет на новую дату или произвести аннуляцию мест по всему билету.

Если такая ситуация произошла в нерабочее время накануне / в день вылета

1. Обязательно свяжитесь с Авиакомпанией. И просите аннулировать места или перебронировать перелет на новые даты.
2. Сообщите Авиакомпанию, что Агентство еще не работает, и произвести аннуляцию / перебронирование может только Авиакомпания.
3. Запишите время звонка и ФИО сотрудника Авиакомпания - эта информация очень важна!
4. Напишите нам на info@max-avia.ru в любое время.

Если места не будут аннулированы до вылета – то в большинстве случаев Авиакомпания не разрешают возврат билета.

2.3 Овербукинг при перелетах. Как не оказаться в числе не вылетевших?

Иногда перевозчик допускает перепродажу мест (овербукинг) или замену борта самолета на меньший (меньшее количество мест, чем было изначально). Замена борта может произойти в самый последний момент (т.е. после регистрации на рейс).

В этом случае не все пассажиры с билетами улетят этим рейсом. Перевозчик обязан отправить их ближайшим рейсом или произвести полный возврат стоимости (на выбор Покупателя).

Часто вы подбираете рейсы непосредственно к запланированному мероприятию, поэтому перенос вылета вас категорически не устраивает.

Как не оказаться в числе не вылетевших?

Не надо разгуливать по аэропорту. Надо приходить к посадке в самолет сразу, как только она объявлена (обычно начало посадки за 40 минут, окончание за 20 минут до вылета). И стоять в начале очереди.

Те, кто оказывается в конце очереди на посадку – не улетают (до 20-30 человек).

!!! Другие важные рекомендации и вопросы на нашем сайте в разделе FAQ

<http://www.max-avia.ru/faq/>

Среди них

- Что то такое WEB-тарифы ?
- Можно ли переписать билеты и гостиницу на другого сотрудника компании?

3. Важные рекомендации при заказе гостиниц

При заказе номера в гостинице, помимо основных параметров, таких как даты проживания, кол-во номеров и человек в каждом номере, просим указывать свои пожелания по локации и бюджету за сутки.

Как правило, если не получали от заказчика других указаний, мы бронируем тариф с завтраком и возможностью бесплатной отмены за 25 часов до заезда.

3.1 Ранний заезд и поздний выезд

Стандартное время заселения в гостиницы это 14:00. Если вы хотите гарантировано заселиться до этого времени, как правило, гостиницы будут взимать дополнительную плату, сумма зависит от гостиницы. В некоторых случаях гостиницы могут заселить гостей без доплаты, но тогда, это будет зависеть от загрузки гостиницы и гарантировать мы этого не сможем.

Если гость планирует заселиться в гостиницу после 18:00, то мы просим заранее предупреждать об этом, чтобы гостиница не рассчитала поздний заезд как «не заезд», не аннулировала бронь, и не выставила номер на продажу (такие случаи бывают).

Стандартное время выезда из гостиницы это 12:00. Если Вам требуется задержаться в номере после 12:00, то об этом также следует сообщить заранее, чтобы мы уточнили стоимость позднего выезда и могли гарантировать его.

3.2 Оплата

Мы работаем с гостиницами и поставщиками по договорам и все обязательства по оплате мы берем на себя. Таким образом, не может возникнуть ситуации, что гость заезжает в забронированную через нас гостиницу, а его номер не оплачен (не гарантирован договором). Если оплату требуют с гостя, то просим незамедлительно связаться с агентством по номеру указанному в ваучере, для урегулирования такой ситуации. Как правило, это неопытность сотрудников гостиницы, которые не знают условий оплаты.

Если при заселении в гостиницу оказанные услуги не соответствуют заявленным, просим задокументировать эти случаи и направить нам, для дальнейших разбирательств с гостиницей.

3.3 Какие документы нужны для заезда в отель?

Граждан РФ могут зарегистрировать только по российскому паспорту (Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"). Раньше можно было предъявить военный билет, паспорт моряка или загранпаспорт, но в соответствии с последними изменениями в законодательстве эти документы больше не подходят. Поэтому если Вы приехал в гостиницу, а паспорт оставил дома, в заселении могут отказать совершенно законно.

3.4 Я приезжаю в отель поздно вечером или ночью. Не отменят ли мое бронирование?

В соответствии с [постановлением правительства РФ](#), в случае опоздания и несвоевременного оповещения, гостиница удерживает номер за гостем до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Также гостиницы могут применять внутренний регламент в данном отношении. Поэтому мы настоятельно рекомендуем оповещать агентство либо гостиницу, если гость планирует заселение в гостиницу после 20:00 в день запланированного заезда.

3.5 Возможно ли забронировать номер в отеле на несколько часов?

В большинстве гостиниц, по правилам размещения, номер в отеле возможно забронировать минимум на сутки. Даже если вы планируете проживать в отеле всего несколько часов, придется оплатить сутки проживания. Исключениями являются отели в аэропортах, которые иногда предоставляют пакеты проживания на несколько часов.

!!! Другие важные рекомендации и вопросы на нашем сайте в разделе FAQ <http://www.max-avia.ru/faq/>

Среди них

- Что такое городской налог и обязательно ли его оплачивать?
- Нужно ли что-то оплачивать в отеле?

4. Важные рекомендации при заказе трансфера

4.1 Приложение для смартфонов - i'way assist

Вашим сотрудникам, для кого оформляется трансфер – мы рекомендуем загрузить приложение для смартфона от нашего поставщика - i'way

В нем сотрудники смогут увидеть контакт водителя и отследить его местоположение / место встречи.

Обратите внимание, самостоятельно Клиенты через это приложение не смогут бронировать трансфер

Просто скачайте приложение i'way assist и все предстоящие поездки будут в личном кабинете.

Apple - <https://itunes.apple.com/ru/app/iway-assist/id1361472611>

Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.iway.iwayapp&hl=ru>

5. Визы и документы для путешествий

5.1 Требуется ли личное присутствие при подаче документов в визовый центр?

Если говорить о странах, для посещения которых **требуется сдавать биометрические данные**, то если заявитель их ранее не сдавал, потребуется личное присутствие.

Как правило, чтобы агентство могло подавать и забирать документы за заявителя, оно должно быть либо аккредитовано визовым центром, либо иметь доверенность от путешественника. По аккредитации агентство должно подавать проездные документы по определенному регламенту, **все бронирования должны быть сделаны через агентство. Если проживание оплачивает принимающая сторона, то в таком случае, потребуется личное присутствие.**

Для оформления деловых/бизнес виз часто требуется личное присутствие.

При подаче документов на визу в **Великобританию и США**, также требуется личное присутствие для прохождения собеседования.

!!! Другие важные рекомендации и вопросы на нашем сайте в разделе FAQ
<http://www.max-avia.ru/faq/>

6. Важные рекомендации для бухгалтерии

6.1 Возврат билета / услуги

В случае возврата билета / услуги - обязательно сообщать нам, как учесть сумму к возврату во взаиморасчетах:

- если срок оплаты еще не истек, то мы можем перевыставить счет с учетом возврата (т.е. только на сумму штрафа а/к или другого поставщика + наш сервисный сбор)

- если срок оплаты истек, то мы можем

- или учесть сумму к возврату в следующем счете (т.е. уменьшить сумму следующего счета)
- или вернуть на ваш р/с

6.2 Контакты сотрудников бухгалтерии «МАКС-АВИА»

Если у Вас есть вопросы по взаиморасчетам, закрытию счетов из возвратов / переплат, обращайтесь, пожалуйста, к нашему бухгалтеру Елене Миллер

E-mail elena.miller@max-avia.ru

Тел. +7(495) 363 0919 доб.505

!!! Другие важные рекомендации и вопросы на нашем сайте в разделе FAQ
<http://www.max-avia.ru/faq/>

Среди них

- Как учитывается питание работника в командировке в расходах при определении налоговой базы?