



ВИЗОВАЯ ПОДДЕРЖКА • РАБОТА С ВИЗОВЫМИ ЦЕНТРАМИ

ПАМЯТКА ПО РАБОТЕ С ВИЗОВЫМИ ЦЕНТРАМИ

Порядок подачи документов, сроки, требования к пакету документов

Визовая поддержка - одна из важных дополнительных услуг туристического агентства. Помощь клиентам в сборе документов, консультации по визам и взаимодействие с визовыми центрами повышают лояльность клиентов и создают дополнительный источник дохода. Данная памятка поможет вам выстроить системную работу с визовыми центрами и минимизировать ошибки при подаче документов.

⚠ Важно: Ошибки в оформлении визовых документов - одна из частых причин отказа в визе. Внимательность и знание требований - залог успеха.

1. ВИДЫ ВИЗ

В зависимости от страны и цели поездки, визы делятся на несколько типов:

- **Туристическая виза:** Для поездок с целью туризма, отдыха, посещения достопримечательностей. Чаще всего однократная или многократная.
- **Гостевая виза:** Для посещения родственников или друзей, проживающих в стране.
- **Деловая (бизнес-виза):** Для командировок, переговоров, участия в конференциях.
- **Учебная виза:** Для обучения в учебных заведениях за рубежом.
- **Транзитная виза:** Для проезда через страну транзитом.
- **Шенгенская виза:** Для поездок в страны Шенгенского соглашения (26 стран Европы).

2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ДОКУМЕНТОВ

2.1. Сбор документов

Стандартный пакет документов для туристической визы (может отличаться в зависимости от страны):

- ✓ Заграничный паспорт (срок действия - не менее 3-6 месяцев после окончания поездки).
- ✓ Фотографии (обычно 2 шт., 3,5×4,5 см, на светлом фоне).
- ✓ Заполненная анкета (обычно на сайте визового центра или посольства).
- ✓ Копия внутреннего паспорта (все страницы с отметками).
- ✓ Подтверждение бронирования отеля или приглашение.
- ✓ Авиабилеты (туда и обратно).
- ✓ Страховой полис (с суммой покрытия не менее 30 000 € для Шенгена).
- ✓ Подтверждение финансовой состоятельности (справка с работы, выписка с банковского счета).
- ✓ Копия трудовой книжки (или справка с места работы).
- ✓ Свидетельство о браке (при необходимости).

Для несовершеннолетних: свидетельство о рождении, согласие на выезд от родителей (заверенное у нотариуса).

2.2. Запись на подачу

- Запись в визовый центр или консульство осуществляется через официальный сайт визового центра страны.
- Обычно запись открывается за 2-4 недели до планируемой подачи.
- В высокий сезон (май-сентябрь, декабрь-январь) запись может быть ограничена, поэтому рекомендуется планировать подачу документов заранее.
- Агентства могут подавать документы как от имени клиентов (с их доверенностью), так и с личным присутствием клиента (большинство стран требуют личного присутствия для снятия отпечатков пальцев - биометрии).

2.3. Сроки рассмотрения

Тип визы / страна	Стандартный срок	Ускоренный (при необходимости)
Шенгенская виза	5-15 рабочих дней	2-3 рабочих дня (доп. оплата)
Визы в США	2-6 месяцев (в зависимости от загрузки)	Нет ускорения
Визы в Великобританию	3-6 недель	1-3 рабочих дня (доп. оплата)
Визы в страны Азии (Турция, Египет, Таиланд)	1-5 рабочих дней (или электронная виза)	Обычно не требуется
Визы в страны Южной Америки	5-15 рабочих дней	Зависит от консульства

 **Рекомендация:** Рекомендуем клиентам подавать документы минимум за 2-4 недели до выезда, особенно в высокий сезон.

3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВИЗОВЫМ ЦЕНТРОМ

- **Предварительная консультация:** Проверьте пакет документов клиента на соответствие требованиям визового центра (список стран, сроки, требования к фото).
- **Запись на подачу:** Запишите клиента или подайте заявку через аккаунт агентства (если есть такая возможность).
- **Подготовка документов:** Распечатайте, скomплектуйте и проверьте все документы.
- **Подача:** Если клиент подает лично - напомните ему взять с собой оригиналы документов, оплату консульского сбора и визового сбора.
- **Отслеживание статуса:** После подачи - отслеживайте статус заявки (обычно на сайте визового центра).
- **Получение документов:** После готовности визы - заберите документы и передайте клиенту (лично или через курьера).

4. СТОИМОСТЬ ВИЗОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

Стоимость складывается из:

- **Консульский сбор:** Плата за рассмотрение заявления (устанавливается консульством страны).

- **Визовый сбор:** Плата за услуги визового центра (например, за заполнение анкеты, снятие биометрии).
- **Агентское вознаграждение:** Комиссия агентства за подготовку документов и консультацию (обычно 500-2 000 ₽ в зависимости от сложности).
- **Дополнительные услуги:** Запись в "окно", ускоренное оформление, курьерская доставка.

Пример: Шенгенская виза: консульский сбор - 35 € (стандартный), визовый сбор - 20-30 €, агентское вознаграждение - 1 000-2 000 ₽.

5. ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ПРИ ПОДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ

- ❌ Неправильно заполненная анкета (ошибки в данных, неполные ответы).
- ❌ Фотографии не соответствуют требованиям (не тот размер, фон, качество).
- ❌ Отсутствие необходимых документов (например, страховки, подтверждения отеля).
- ❌ Неправильный срок действия паспорта (менее 6 месяцев до окончания поездки).
- ❌ Отсутствие подтверждения финансовой состоятельности.
- ❌ Несоответствие данных в разных документах (разные имена в паспорте и билетах).
- ❌ Отказ в визе из-за предыдущих нарушений (например, просроченная виза).

6. ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ ОТКАЗЕ В ВИЗЕ

- **Узнать причину отказа:** В уведомлении об отказе обычно указывается причина (неполный пакет документов, недостаточное финансовое обеспечение, подозрение в намерении не возвращаться).
- **Обжаловать решение:** В некоторых странах можно подать апелляцию (в течение 30 дней).
- **Подать повторно:** Устранить причину отказа и подать документы снова (с оплатой консульского сбора повторно).
- **Рекомендовать альтернативный маршрут:** Если виза нужна срочно,

предложить страну без визы или с упрощенным визовым режимом.

7. ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА ПО ВИЗОВОЙ ПОДДЕРЖКЕ

-  Проверить срок действия загранпаспорта.
-  Проверить правильность заполнения анкеты.
-  Проверить наличие всех необходимых документов.
-  Проверить соответствие фото требованиям визового центра.
-  Напомнить клиенту о необходимости взять оригиналы документов.
-  Отслеживать статус заявки после подачи.
-  После получения визы - проверить правильность данных (даты, ФИО).
-  Передать документы клиенту и проинструктировать о правилах пребывания.

 **Важно:** Помните, что выдача визы остается на усмотрение консульского сотрудника. Даже при полном пакете документов виза может быть отклонена. Не давайте клиентам 100% гарантий.

 **Совет:** Создайте в CRM отдельный раздел "Визы", где будете хранить шаблоны писем, требования по странам, сроки и стоимость. Это упростит работу и снизит риск ошибок.

Разработал:

_____ / _____

(подпись, ФИО)

"__" _____ 20__ г.

1.0.

Рекомендуется обновлять информацию при изменении требований консульств и визовых центров.