

**Общие условия предоставления транспортных услуг на территории Австрии компанией Dr. Europa e.U. (2340 Mödling, Enzersdorferstrasse 19/1/8, Austria), далее именуемой «ИСПОЛНИТЕЛЬ», компании заказчику, далее «ЗАКАЗЧИК»**

**Автомобиль:**

Стоимость и тип автомобиля указана в ценах на трансферы по регионам.

Типы автомобилей:

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Стандарт</b>         | - по умолчанию, VW Touran, или автомобиль этого класса для 1-3 пассажира.   |
| <b>Бизнес</b>           | - мерседес E класс  |
| <b>Минивэн стандарт</b> | - Мерседес Вито (8 мест), Форд Транзит (8 мест) или другой микроавтобус на 8 мест   |
| <b>Минивэн вип</b>      | - Мерседес V класс (6 мест)   |
| <b>Вип</b>              | - Мерседес S класс, модель W222, лимузин, панорамная крыша, кожа, бурмистер.<br>Услуга «лимузин сервис» включена в стоимость. |

**Водитель и автомобиль:**

- Форма одежды водителя на трансфере или при аренде автомобиля: длинные штаны, верх с закрытыми плечами. Не подразумевает обязательное наличие костюма.
- Все автомобили проходят автоматическую наружную мойку и чистку пылесосом в начале рабочего дня. После каждого трансфера из салона выносятся мусор, возможно оставленный пассажиром.
- Форма одежды водителя при заказе дополнительной «Услуги лимузин сервис»: обязательное наличие делового костюма (рубашка, пиджак, брюки в темных тонах).
- Услуга «лимузин сервис» - может быть заказана в дополнение к трансферу любой категории и включает в себя:
  - Чистку и мойку автомобиля непосредственно перед встречей клиента
  - Наличие минеральной воды и влажных салфеток
  - Форму одежды водителя согласно параметрам «лимузин сервис»
  - Стоимость услуги: 15 евро
- Курение в автомобилях большинства категорий запрещено. Условия курения в машине согласовываются заранее и за дополнительную плату (15 евро).

**Стоимость:**

Если при подтверждении заказа исполнитель не прописал письменно специальные условия, то стоимость трансфера указывается в одну сторону за одну машину в Евро.

**Время и место ожидания (индивидуальные трансферы):**

На трансферы аэропорт - город, в стоимость включен 1 час ожидания с момента посадки самолета. Водитель ждет клиента после получения багажа. После завершения этого часа исполнитель связывается с заказчиком и получает указания касательно того, будет ли заказчик продлевать ожидание клиента и получает подтверждение того, кем и в какой форме будет оплачено дополнительное время ожидания.

По истечению оплаченного часа ожидания, в случае, если с заказчиком (или клиентом) нет связи, исполнитель имеет право уехать, не дожидаясь клиента.

На трансферы из города (курорта, санатория итд) – в стоимость включено 15 минут ожидания с момента назначенного времени. Водитель ждет клиента на рецепции отеля. Если в отеле парковка не предусмотрена, водитель стоит у машины перед входом в отель. После завершения этих 15 минут, исполнитель связывается с заказчиком и получает указания касательно того, будет ли заказчик продлевать ожидание клиента и получает подтверждение того, кем и в какой форме будет оплачено дополнительное время ожидания. По истечению оплаченных 15 минут ожидания, в случае, если с заказчиком (или клиентом) нет связи, исполнитель имеет право уехать, не дожидаясь клиента.

На трансферы от вокзалов в стоимость включено 30 минут ожидания с момента прибытия поезда. По умолчанию, водитель ожидает клиента на перроне, указанном в расписании поездов у указанного заказчиком вагона. Если номер вагона не был специфицирован заказчиком, водитель ожидает клиента в центре перрона (визуально у центрального вагона поезда). После завершения этих 30 минут, исполнитель связывается с заказчиком и получает указания касательно того, будет ли заказчик продлевать ожидание клиента и получает подтверждение того, кем и в какой форме будет оплачено дополнительное время ожидания. По истечению оплаченных 30 минут ожидания, в случае, если с заказчиком (или клиентом) нет связи, исполнитель имеет право уехать, не дожидаясь клиента.

Продление времени ожидания подтверждается в зависимости от загруженности автопарка.

### **Время и место ожидания (групповые трансферы):**

Стоимость групповых трансферов указана в одну сторону за **человека** в Евро. Включено одно стандартное багажное место и одна ручная кладь.

Трансферы из аэропорта Вены в город Вена организуются 3 раза в день в указанный период, и возможны по запросу в остальное время.

Место сбора: в зале прилета у кафе ANKER.

Водитель ожидает туристов с табличкой «Dr. Europa» с 10:40 до 11:40, с 14:30 до 15:30 и с 16:40 до 17:40

Трансферы аэропорт Братислава - город Вена организуются 5 раз в неделю в указанный период, и возможны по запросу в остальное время.

Место сбора: в зале прилета напротив выхода из зала ожидания багажа.

Водитель ожидает туристов с табличкой «Dr. Europa» по расписанию: вторник/четверг/суббота с 18:30 до 19:30, среда с 14:00 до 15:00, пятница с 22:00 до 23:00.

Время выезда из города в аэропорт уточняется в момент заказа. по запросу.

Время ожидания у отеля составляет 10 минут.

### **Изменения:**

В случае возникновения непредвиденных ситуаций, просьба своевременно информировать представителей исполнителя. Непредвиденные ситуации: клиент не вылетел, не выехал, изменилось количество пассажиров и т.д. Если заказчик не сообщил о такого рода изменениях, исполнитель имеет право взимать возникшую в таком случае дополнительную оплату непосредственно с клиента.

### **Багаж:**

При наличии более 1 места багажа и 1 места ручной клади на пассажира, рекомендовано заказывать автомобиль категории минивэн, в противном случае компания-исполнитель не несет ответственности за удобную посадку в салоне.

### **Отмена:**

Бесплатная отмена трансферов за 48 часов.

При отмене трансфера за 48-24 часа: штраф 50% от стоимости трансфера.

При отмене трансфера менее, чем за 24 часа, оплата взимается в полном объеме.

### **Данные о заказе:**

При осуществлении трансфера из аэропорта, исполнитель проверяет прибытие рейса по номеру рейса за 2 часа до запланированной посадки. Исполнитель, принимая заказ, не проверяет правильность указанных заказчиком данных. В случае, если указанное заказчиком время трансфера и номер рейса не совпадают, исполнитель ориентируется на указанное заказчиком время, а не на номер рейса.

### **Остановки во время трансфера:**

Остановки и заезды по другим адресам во время трансфера аэропорт-отель-аэропорт осуществляются за дополнительную плату при согласовании с компанией. Во время длительных трансферов время остановок рассчитывается 15 минут на 100 километров и не оплачиваются дополнительно (остановки совершаются по желанию клиента на любом отрезке маршрута).

### **Аренда автомобиля с водителем:**

Время аренды автомобиля начинается с заказанного времени подачи машины (не с момента посадки клиента в машину!).

При заказе фиксированного количества часов аренды автомобиля, действуют такие правила отмены/сокращения часов аренды:

Бесплатная отмена/изменение времени аренды за 48 часов.

При отмене аренды/ изменении времени аренды за 48-24 часа: штраф 50% от стоимости заказа.

При отмене аренды/ изменении времени аренды менее, чем за 24 часа, оплата взимается в полном объеме.

Продление времени аренды подтверждается в зависимости от загруженности автопарка.

**Рекламации:**

- Услуга считается оказанной и подлежит оплате, если: клиент сел в автомобиль и был доставлен по заказанному адресу.
- Услуга считается не оказанной и не подлежит оплате, если: клиент по объективным причинам отказался от услуги до посадки в автомобиль.
- Объективные причины для отказа от услуги:
  - a. опоздание водителя
  - b. несоответствие класса машины
- Рекламации: принимаются к рассмотрению в письменном виде в течение 48 часов после оказания услуги.

**Оплата:**

Оплата трансфера/ аренды автомобиля по умолчанию осуществляется до оказания услуги. Особые условия с компаниями-партнерами утверждаются отдельно по имейлу.