

Общие условия предоставления экскурсионных 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 экскурсии в зависимости от типа автомобиля указана в «ценах на экскурсии» по регионам.

Типы автомобилей:

Стандарт	- по умолчанию, VW Touran, или автомобиль этого класса для 1-3 пассажира.
Бизнес	- мерседес E класс
Минивэн стандарт	- Мерседес Вито (8 мест), Форд Транзит (8 мест) или другой микроавтобус на 8 мест
Минивэн вип	- Мерседес V класс (6 мест)
Вип	- Мерседес S класс, модель W222, лимузин, панорамная крыша, кожа, бурмистер.

Гид и автомобиль:

- Все автомобили проходят автоматическую наружную мойку и чистку пылесосом в начале рабочего дня. После каждой экскурсии из салона выносятся мусор, возможно оставленный пассажиром.

- По умолчанию, экскурсию проводит лицензированный русскоязычный гид, носитель языка (бывшие страны СССР).

- Курение в автомобилях большинства категорий запрещено. Условия курения в машине согласовываются заранее и за дополнительную плату (15 евро).

- Микроавтобус оснащен микрофоном.

- Гид и водитель может быть в одном лице, если это не влияет на безопасность дорожного движения и пассажиров, а также не снижает качество экскурсии.

Стоимость:

Если при подтверждении заказа не были письменно подтверждены особые договоренности, то стоимость экскурсии указывается за автомобиль (на индивидуальной экскурсии) или за 1 человека (на групповую экскурсию) в Евро. Наличие отдельного водителя в дополнение к гиду запрашивается и утверждается дополнительно за дополнительную плату.

Время и место ожидания:

Экскурсия начинается и заканчивается непосредственно у отеля (групповые экскурсии), или в любом другом месте с возможностью парковки автомобиля, согласованном с заказчиком и исполнителем.

В случае опоздания туриста при выезде на групповую экскурсию более, чем на 10 минут, стоимость экскурсии не возвращается, гид имеет право уехать без предупреждения.

В случае опоздания туриста при выезде на индивидуальную экскурсию, время ожидания отнимается от общего времени экскурсии, или оплачивается дополнительно (80 евро в час гид + водитель, 60 евро в час только гид на пешеходной экскурсии).

В случае опоздания туриста при выезде из назначенного места встречи во время групповой экскурсии более, чем на 15 минут, с туриста взимается штраф в размере 25% от стоимости экскурсии, который турист обязуется оплатить на месте гиду, или водителю.

В случае опоздания более, чем на 30 минут, взимается штраф, в размере 50% от стоимости экскурсии.

В случае опоздания туриста при выезде из назначенного места встречи во время индивидуальной экскурсии, время ожидания отнимается от общего времени экскурсии, или оплачивается дополнительно (80 евро в час гид + водитель, 60 евро в час только гид на пешеходной экскурсии).

По умолчанию, гид/водитель ожидает клиента на рецепции отеля, указанного в заказе.

Продление времени ожидания подтверждается в зависимости от загруженности автопарка.

Изменения:

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

Детское кресло:

При бронировании экскурсии для туристов с детьми до 12 лет, заказчик обязан сообщать об этом исполнителю заранее, чтоб тот мог подготовить и взять с собой соответствующие детские кресла. Если исполнитель не был предупрежден о необходимости детского кресла, экскурсия отменяется, или проводится без детей. Стоимость

экскурсии не возвращается. По законам Австрии, дети обязаны находиться в детском кресле во время любого рода поездок.

Отмена:

Бесплатная отмена экскурсий за 48 часов.

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

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

Данные о заказе:

При осуществлении экскурсии, исполнитель полагается на правильность и правдивость данных о месте встречи, количестве туристов и времени сбора, указанных заказчиком и не перепроверяет их. В случае если заказчиком был указан неверный адрес сбора туристов, время, потраченное на переезд к новому (правильному) адресу отнимается от общего времени экскурсии (индивидуальной). В случае групповой экскурсии, по новому (правильному) адресу туристов забирают исключительно при наличии запаса времени. Если времени по объективным причинам нет, стоимость экскурсии не возвращается, у туриста есть возможность на такси приехать в удобное для гида место встречи, не нарушая ход групповой экскурсии.

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 прослушал экскурсию полностью.

- Услуга считается не оказанной и не подлежит оплате, если: клиент по объективным причинам отказался от услуги до начала экскурсии.

- Объективные причины для отказа от услуги:

- a. опоздание водителя/ гида.
- b. несоответствие класса машины.
- c. Объективная некомпетентность гида.
- d. Гид не владеет русским языком.

- Рекламации: принимаются к рассмотрению в письменном виде в течение 48 часов после оказания услуги.

Оплата:

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