

ПРАВИЛА ЗАКАЗА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТРАНСФЕРОВ, ЭКСКУРСИЙ, ВИЗОВОЙ ПОДДЕРЖКИ

10 ПРАВИЛ ЗАКАЗА ЭКСКУРСИЙ

1. Перед бронированием тарифы необходимо уточнять.
2. Тарифы для групп – под запрос.
3. Цены на Рождество, Новый Год, Пасху, некоторые локальные праздники подлежат уточнению.
4. При отказе от экскурсии менее, чем за 7 рабочих дней до даты заезда, – удерживается 100% стоимости.
5. Гид встречает клиентов на рецепции отеля (если другое не указано в ваучере).
6. Экскурсии проводятся на русском языке. При заказе экскурсии на другом языке возможно изменение тарифа.
7. Все достопримечательности осматриваются снаружи (если другое не предусмотрено программой тура/указано в ваучере).
8. Входные билеты оплачиваются дополнительно. Как правило, входные билеты оплачиваются на месте, однако есть ряд музеев, где из-за больших очередей рекомендуется предварительный заказ билетов (например, Галерея Уффици, Музеи Ватикана).
9. Организация обзорных экскурсий возможна в любой день недели. Посещение музеев нужно планировать согласно графику их работы.
10. Заказ экскурсии принимается по электронной почте. Подтверждение высылается в течение 24 часов (в рабочие дни). Экскурсия считается подтвержденной только после получения вами письменного оповещения.

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ ТРАНСФЕРОВ VITIANA

1. Время ожидания туристов водителем в аэропорту – 1 час после приземления самолета. Если туристы задерживаются, они обязаны предупредить трансфермена. В ином случае считается, что клиенты отказались от услуги в одностороннем порядке, и компенсация не предоставляется.

Дополнительное ожидание: от 45 евро/час – для авто эконом класса, для авто премиум класса – под запрос.

2. В случае задержки рейса, туристы обязаны предупредить водителя минимум за 4 часа до запланированного времени встречи и согласовать с водителем/транспортной компанией актуальное время встречи.

3. За поздний (после 22:00) или ранний трансфер (до 07:00) доплата в размере от 20% стоимости Заказа. Точная сумма доплаты подлежит уточнению при бронировании.



4. При отказе от трансфера менее чем за семь дней до даты заезда, удерживается 100% от стоимости услуги.
5. При бронировании наличие транспортных средств и тарифы на трансферные услуги подлежат уточнению. Цены на Рождество, Новый Год, Пасху, некоторые локальные праздники необходимо подтверждать.
6. Внесение изменений в подтвержденный Заказ – 5 евро. Каждое изменение нужно подтверждать.
7. На каждого пассажира предусмотрено: один чемодан и одно место ручной клади. Перевозку дополнительного и/или габаритного багажа необходимо согласовать заранее. В ином случае пассажиру может быть отказано в предоставлении услуги без выплаты компенсации.
8. Поставщик оставляет за собой право предоставить два транспортных средства для групп от 4 человек.
9. Если клиенты не могут найти водителя на месте встречи, указанном в ваучере на предоставление трансфера, клиенты или агент обязаны сразу связаться с нашей службой поддержки (номер телефона указан на ваучере) и сообщить о случившемся. Если клиент не сообщит о задержке, транспортная компания вправе подтвердить no-show, что означает невозможность предоставления компенсации.
10. Трансфермен оставляет за собой право не связываться с клиентом при неявке туристов в указанное на ваучере время. Ответственность за опоздание — на туристе.
11. В случае, если клиенты покидают место встречи с трансферменом без предварительного звонка в службу поддержки Vitiana, считается, что они отказались от трансфера в одностороннем порядке и компенсация не предоставляется.
12. Время ожидания туристов водителем в отеле 15 мин. Если клиенты не связались с водителем в случае опоздания, трансфермен уезжает через 15 мин ожидания, без предварительного предупреждения

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВИЗОВОЙ ПОДДЕРЖКИ:

1. Ваучер / подтверждение запрашивается только после 100% предоплаты
2. На получение ваучера / подтверждения требуется минимум три полных рабочих дня
3. В случае отказа клиента от забронированного отеля после получения ваучера / подтверждения, удерживается 100% от стоимости заказа. В отдельных случаях отель оставляет за собой право сообщить в посольство о нецелевом использовании ваучеров
4. Ваучер / подтверждение передается по эл. почте или факсу (по усмотрению оператора), в том виде, в котором было получено от отеля, изменения в документ не вносятся.
5. Если отель отказывается предоставить ваучер или задерживает ответ, оператор вправе предложить агенту альтернативное средство размещения, или, по предварительному согласованию с агентом, отменить Заказ.
6. В случае отмены после получения подтверждения от отеля, отель вправе сообщить об отмене в посольство или таможенную службу.

