

## УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСА

Условия предоставления сервиса гидов, переводчиков, водителей для индивидуальных и небольших групп до 6 чел. (кроме VIP сервиса)

1) Все цены на экскурсии действительны при заказе отелей через Америка-трэвел/America For You. В случае самостоятельного бронирования, экскурсии предоставляются с наценкой 20% к опубликованным ценам на экскурсии.

2) Обслуживание клиентов производится при количестве 1-3 чел. на автомобиле типа Хонда Сивик или аналогичном, 4 чел. на автомобиле Хонда Аккорд или аналогичном, 5-6 чел. на автомобиле Хонда Одиссея, Субурбан или аналогичном.

3) Экскурсии проводятся русскоязычным гидом-водителем в одном лице. Городские экскурсии рассчитаны на осмотр города без выхода из автомобиля. Если клиенты хотят выйти из машины и пройти по городу пешком в сопровождении гида, они должны доплатить на месте фактическую стоимость парковки.

4) Трансферы осуществляются русскоязычными водителями на аналогичных автомобилях, в соответствии с количеством пассажиров. Предполагается, что каждый пассажир имеет с собой не более одного места багажа стандартных размеров и одной сумки (ручная кладь). В случае избыточного количества багажа и невозможности загрузить его в автомобиль, туристы должны доплатить на месте фактическую стоимость дополнительной перевозки багажа на отдельном автомобиле. В случае большого объема личного багажа туристам рекомендуется заказывать машину большего размера.

5) Форма одежды гидов и водителей, предоставляющих сервис –casual, в соответствии с климатической зоной и временем года.

6) Время ожидания клиентов гидами и водителями:

- при встрече международного рейса – 2 часа с момента посадки самолета;
- при встрече внутреннего рейса – 1 час с момента посадки самолета;
- при встрече круизного лайнера - 30 минут с момента, установленного для встречи;
- при транспортировке из отеля в аэропорт – 30 минут;
- при транспортировке между городами – 30 минут;
- на экскурсию – 5 минут при сборной группе (клиенты не являются одной семьей);
- на экскурсию, если клиенты являются одной семьей или группой друзей – полное запланированное время продолжения экскурсии (при этом после появления клиентов время ожидания засчитывается в общее время экскурсии).

По истечении указанного времени ожидания гид-водитель имеет право уехать и возврата средств и компенсации за непредоставленную услугу не производится.

В случае претензий по качеству предоставления сервиса, автомобиля, проведения экскурсии клиент должен предъявить свои претензии во время предоставления данного сервиса. Это может быть сделано двумя способами:

- позвонить в присутствии предоставляющего сервис сотрудника по телефону **1-516-582-3100** и сообщить дежурному или оставить подробное сообщение на автоответчике;
- составить претензию в письменной форме во время предоставления сервиса, предъявить ее водителю или гиду и попросить расписаться на ней сотрудника компании, предоставляющего сервис. Далее это заявление должно быть передано в московский офис.

Любые претензии по предоставлению сервиса, не заявленные во время его фактического предоставления в присутствии предоставляющего сервис сотрудника компании, к рассмотрению не принимаются.