

Heidelberg Marketing GmbH - FAQ Gästeführungen

Welche Angaben muss ich bei einer verbindlichen Buchung angeben?

- Bitte geben Sie uns immer Ihren Namen, Ihre genaue Anschrift, die Rechnungsanschrift und Ihre Kontaktnummer sowie eine E-Mail-Adresse an.
- Weiterhin wird der Kontakt eines Ansprechpartners vor Ort (Name und Handynummer) für eventuelle kurzfristige Rückfragen benötigt.
- Auch benötigen wir die Info, ob es sich um eine private Buchung oder eine Firmenbuchung handelt.

Bekomme ich meine Buchungsbestätigung/Rechnung per Post oder per E-Mail?

- Sie erhalten die Buchungsbestätigung und die Rechnung per E-Mail.

Wie bezahle ich meine gebuchten Leistungen?

- Sie bezahlen alle Leistungen nach Erhalt der Leistung per Rechnung.
- Kunden außerhalb von Deutschland zahlen alle Leistungen vor der Leistungserbringung per Rechnung. Alternativ ist eine Kreditkartenzahlung im Voraus möglich.
- Es werden keine Barzahlungen vor Ort akzeptiert.

Wie sind die Stornofristen bzw. -kosten?

Stornobedingungen:

- bis 10 Werktage vor Führungsbeginn kostenlos
- bis 5 Werktage vor Führungsbeginn 50% des Gesamtpreises
- danach sowie bei Nichterscheinen der Gruppe 90% des Gesamtpreises
- Jede Änderung oder Stornierung muss schriftlich an unser Büro erfolgen. Das Buchungsbüro ist von Montag bis Donnerstag von 09.00 – 18.00 Uhr sowie Freitag von 09.00 – 15.00 Uhr für Sie da.
- Sollte sich die Gruppe verspäten oder die Tour vor Ort verlängert werden, muss die zusätzliche Zeit extra gezahlt werden

Wie lange im Voraus muss ich buchen?

- Da die Nachfragen stetig ansteigen, empfehlen wir eine frühzeitige Buchung.
- Natürlich versuchen wir auch kurzfristige Anfragen zu verwirklichen, sofern ausreichend Guides zur Verfügung stehen.

Was ist, wenn eine von mir gewünschte Führung ausgebucht ist?

- Gerne versuchen wir in diesem Fall Alternativen (z.B.: neue Uhrzeit, andere Tour etc.) für Sie zu finden.
- Sollte es keinen verfügbaren Guide mehr zu Ihrem Wunschtermin geben, dann können wir die gewünschte Tour leider nicht anbieten.

Wieviele Personen können an einer Führung teilnehmen?

- Es können 1 bis max. 20 Personen pro Guide teilnehmen.
- Sollten Sie eine größere Gruppengröße haben, werden weitere Guides benötigt und die Gruppe wird gleichmäßig auf die Anzahl der Guides aufgeteilt.

Finden die Führungen bei jedem Wetter statt?

- Unsere Führungen finden bei jedem Wetter statt. Bitte kleiden Sie sich dem Wetter entsprechend und machen Sie sich vor jeder Führung mit dem Wetter vertraut.

Sind Hunde auf den Führungen erlaubt?

- Hunde und sonstige Haustiere sind aus Sicherheitsgründen während der Touren leider nicht erlaubt.

In welchen Sprachen werden die Touren (abhängig von der Verfügbarkeit des Guides) angeboten?

- Deutsch
- Arabisch
- Chinesisch
- Dänisch
- Englisch
- Finnisch
- Französisch
- Griechisch
- Italienisch
- Japanisch
- Niederländisch
- Polnisch
- Portugiesisch
- Rumänisch
- Russisch
- Türkisch

Gibt es auch Toilettenpausen während längerer Führungen?

- Es gibt die Möglichkeit, am Neckarmünzplatz oder an der Schlosskasse, an denen viele Touren starten, vor der Führung die Toilette aufzusuchen. Weiterhin befinden sich in der Altstadt die „netten Toiletten“, die im Anschluss an die Tour aufgesucht werden können.

Was ist der Unterschied zwischen einer öffentlichen Tour und einer Gästeführung für Gruppen?

- Die öffentlichen Touren sind geführte Stadtrundgänge und Rundfahrten, für die Sie sich vorher hier online anmelden können. Dieser Altstadt Rundgang dauert 1,5 Std und findet in regelmäßigen Abständen zu festgelegten Uhrzeiten statt. Der Treffpunkt ist der Neckarmünzplatz (Tourist Information) und Sie teilen sich den Guide mit weiteren Individualgästen.
- Gästeführungen für Gruppen sind klassische Altstadt- und Schlossführungen sowie Themen- und Kostümführungen für Gruppen, die zu Ihren individuellen Wunschterminen und Uhrzeiten je nach Verfügbarkeit hier gebucht werden können. Für diese Touren steht Ihrer Gruppe ein eigener Guide zur Verfügung. Es wird Ihnen ein Treffpunkt vorgeschlagen oder Sie können alternativ einen individuellen Treff- bzw. Endpunkt anfragen.

Finden die Führungen an jedem Wochentag statt?

- Unsere Gruppenführungen können individuell je nach Verfügbarkeit der Guides täglich gebucht werden.
- Die öffentlichen Altstadt Rundgänge finden an verschiedenen Tagen statt:
 - **Jan-März:** Altstadt Rundgang Deutsch freitags um 14.30 Uhr, samstags um 10.30 Uhr
 - **April – Oktober:** Altstadt Rundgang Deutsch täglich um 10.30 Uhr, freitags zusätzlich um 18.00 Uhr, samstags zusätzlich um 14.30 Uhr
 - **April – Oktober:** Altstadt Rundgang Englisch Donnerstag, Freitag und Samstag 10.30 Uhr
 - **November – Dezember:** freitags 14.30 Uhr, samstags 10.30 Uhr
- Die öffentlichen Stadtrundfahrten finden an folgenden Tagen statt:
 - **April – Oktober:** Deutsch freitags, samstags und Pfingstsonntag um 13.30 Uhr
 - **November – März:** Deutsch samstags um 13.30 Uhr

Sind die Führungen für Rollstühle und Kinderwagen geeignet?

- Ein Besuch unserer Stadt ist auch mit einem Rollstuhl und Kinderwagen möglich. Es gibt zwar einige Herausforderungen hinsichtlich Steigungen und teils sehr grobem Kopfsteinpflaster, aber mit etwas Hilfe von Ihren Begleitungen sind diese zu meistern.
- Das Solarschiff Neckarsonne und die Schiffe der Weissen Flotte sowie die Anlegestellen sind rollstuhlfahrer- und kinderwagenfreundlich gestaltet.

Können wir bei einer Gästeführung für Gruppen bereits ab unserem gebuchten Hotel starten?

- Eine Abholung der Gruppe vom Guide in dem gebuchten Hotel ist grundsätzlich möglich. Je nach Lage und Entfernung des Hotels zu der Heidelberger Altstadt ist jedoch ggf. eine Anpassung der Dauer der Gästeführung notwendig.

Gibt es Rabatte für Schüler-/Studentengruppen, Rentner, Kinder?

- Bei unseren eigenen öffentlichen Rundgängen für Einzelreisende gelten ermäßigte Preise.
- Den ermäßigten Preis erhalten Schüler, Studierende (bis 28 Jahre) und Behinderte mit Schwerbehindertenausweis.
- Eine Begleitperson eines Schwerbehinderten mit dem Merkmal „B“ im Schwerbehindertenausweis sowie von Kindern und Jugendlichen bis 18 Jahren mit Behinderung ist kostenfrei.
- Kinder bis einschließlich 5 Jahre sind kostenfrei. Kinder von 6 bis einschließlich 14 Jahren erhalten einen ermäßigten Preis.
- Bitte beachten Sie, dass für Angebote von Partnerunternehmen andere Ermäßigungen und Preise gelten können. Bitte entnehmen Sie weitere Einzelheiten hierzu unserer Website bei der jeweiligen Tour.

Sind die Preise für die Schlosstickets, die Schiffstickets, die Bergbahn in den Kosten für eine Führung schon enthalten?

- Die Preise für externe Tickets sind nicht in den Preisen einer Führung enthalten.

Was beinhaltet das Schlossticket?

- Das Schlossticket beinhaltet die Hin- und Rückfahrt mit der Bergbahn zum Schloss, den Schlosshofeintritt, die Besichtigung des Großen Fasses sowie den Eintritt in das Deutsche Apotheken-Museum.

Welche Ermäßigungen gelten für das Schlossticket inklusive Bergbahnfahrt?

- Kinder bis einschließlich 5 Jahre fahren kostenfrei
- Eingetragene Begleitpersonen von Personen mit Behinderungen (B im Ausweis) und Begleitpersonen von Kindern und Jugendlichen bis 18 Jahre mit Behinderung fahren kostenfrei
- Kinder von 6 bis einschließlich 14 Jahren fahren zu dem ermäßigten Preis
- Schüler, Studierende und Auszubildende bis 28 Jahre (mit Ausweis) fahren zu dem ermäßigten Preis

- Personen im Bundesfreiwilligendienst, im sozialen oder ökologischen Jahr sowie Freiwillig Wehrdienstleistende (mit Ausweis) fahren zu dem ermäßigten Preis
- Personen ab einem Grad der Behinderung von 50 (mit Ausweis) fahren zu dem ermäßigten Preis
- Bitte entnehmen Sie weitere Informationen der Website der Heidelberger Bergbahnen unter: <https://www.bergbahn-heidelberg.de/ermaessigungen>

Welche Ermäßigungen gelten für das Solarschiff Neckarsonne?

- Ermäßigte Tickets erhalten Schüler und Studierende, Personen mit Behinderung, HeidelbergCARD Inhaber sowie Gruppen
- Bitte entnehmen Sie weitere Informationen der Website der Neckarsonne unter: <https://weltreiseshop.de/solarschiff/>

Welche Ermäßigungen gelten für die Weisse Flotte?

- Ermäßigte Tickets erhalten Kinder im Alter von 5 bis 15 Jahren
- Bitte entnehmen Sie weitere Informationen der Website der Weissen Flotte unter: <https://weisseflottehd.de/>

Wann kann ich jemanden zu den Buchungen, Anfragen, Rückfragen, Umbuchungen und Stornierungen bei der Heidelberg Marketing GmbH erreichen?

- Das Buchungsbüro der Sales Abteilung ist von Montag bis Donnerstag von 09.00 – 18.00 Uhr sowie Freitag von 09.00 – 15.00 Uhr für Sie da und freut sich auf Ihre Kontaktaufnahme per E-Mail, Fax oder Telefon.