

POLICY DI PRENOTAZIONE e CANCELLAZIONE DAILY TOUR

POLIZZA DI CANCELLAZIONE

- CONDIZIONI GENERALI

In condizione di maltempo o altri inconvenienti relativi all'esecuzione dei tour, alcuni servizi possono essere cancellati. il cliente verrà informato preventivamente e, in questo caso, gli verrà proposto l'itinerario diverso o una data alternativa del tour, compatibile con la disponibilità dei servizi. In caso contrario il cliente verrà rimborsato.

Il nome del cliente può essere modificato senza costi aggiuntivi e deve essere comunicato all'agenzia entro 24 ore prima della partenza. La data del tour può essere modificata senza costi aggiuntivi entro 15 gg, previ accordi con la nostra agenzia per verificare la disponibilità dei servizi.

Qualsiasi altra situazione non descritta in questo documento dovrà essere discussa direttamente con l'agenzia.

- TOUR PRIVATI

In caso di cancellazione, i clienti che notificano Maestro Travel Experience tramite e-mail fino a 15 giorni lavorativi prima della partenza programmata hanno diritto a un rimborso completo. Se la cancellazione viene notificata entro 7 gg prima della partenza del tour, i clienti hanno diritto a un rimborso del 50%. Se la cancellazione viene notificata da 3 gg al momento della partenza del tour o se i clienti non si presentano, nessun rimborso sarà effettuato. Si prega di notare che le spese di transazione non possono essere rimborsate.

Se la riduzione del numero dei viaggiatori viene notificato all'agenzia fino a 5 giorni lavorativi della partenza programmata del tour, il tour si svolgerà comunque ma saranno applicati adeguamenti dei cambiamenti di prezzo.

- RECLAMI E RICHIESTA DI RIMBORSO

Ogni eventuale reclamo per disservizio, difetto o insufficienza deve essere segnalato immediatamente durante il servizio per darci la possibilità di rimediare.



Ogni eventuale richiesta di rimborso dovrà pervenire a Maestro Travel Experience nel termine di decadenza di 7 giorni dalla fruizione del servizio. Qualsiasi tipo di rimborso per il tour verrà eseguito sulla carta di credito del cliente. Il processo di rimborso potrebbe richiedere fino a 15 giorni lavorativi. Nel caso in cui il cliente volesse essere rimborsato con bonifico bancario la nostra azienda provvederà in tal senso trattenendo le spese sostenute per l'operazione.

- **CANCELLARE UNA PRENOTAZIONE**

Si prega di inviare le richieste di cancellazione tramite e-mail (info@maestrotravelexperience.com), indicando il nome del viaggiatore principale, la data del tour e il numero di prenotazione (se applicabile). La cancellazione verrà confermata tramite e-mail entro 24 ore dalla richiesta. Se non ricevi la conferma entro il tempo indicato, controlla la tua cartella spam.

- **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Tutti i prezzi sono espressi in EURO e includono tasse locali e IVA, se non diversamente specificato. I tour e i servizi di Maestro Travel Experience richiedono il pagamento anticipato completo prima dell'esecuzione del servizio.

Per i tour privati ad hoc o richieste di gruppi è richiesto un acconto del 30% del totale del prezzo al momento della prenotazione ed il saldo entro 30 gg dalla data della partenza. Se la prenotazione viene effettuata meno di 30 giorni prima del tour, è richiesto il pagamento del 100% del prezzo al momento della prenotazione.

- **OPZIONI DI PAGAMENTO**

Per le prenotazioni tramite il sito web:

- Carte di credito accettate: VISA, MASTERCARD, MAESTRO, AMERICAN EXPRESS

Per i tour privati ad hoc o richieste di gruppi:



- Pagamento con carta di credito tramite il link che verrà mandato con la mail di conferma. Carte di credito accettate: VISA, MASTERCARD, MAESTRO, AMERICAN EXPRESS
- Bonifico bancario da effettuarsi utilizzando i dati bancari sotto indicati. Dopo aver effettuato il bonifico, vi preghiamo di inviarci il documento di conferma della transazione.

INTESTATARIO DEL CONTO: Parma Italy Tour s.r.l.

BANCA: Banco Popolare di Lodi (BPL) - Parma - Agenzia Via Garibaldi

IBAN: IT65G0503412702000000018458

CODICE SWIFT: BAPPIT21499

- **PROBLEMI CON IL PAGAMENTO**

Si prega di ricontrollare di aver inserito correttamente i dati e riprovare a fare il pagamento. Se non è ancora possibile effettuare l'acquisto, vi preghiamo di contattarci via e-mail (info@maestrotravelexperience.com) per utilizzare un metodo di pagamento diverso.

- **FATTURA**

Se hai bisogno di una fattura, ti preghiamo di contattarci prima di effettuare la prenotazione indicando i seguenti dati:

- tipologia di tour, data e numero partecipanti
- dati dell'azienda intestataria: ragione sociale, indirizzo, partita IVA, per le aziende italiane codice univoco o indirizzo PEC

PUNTO DI INCONTRO E PICK UP

- **PRIMA DELL'ACQUISTO**

Per tutti i tour programmati, il punto di incontro / partenza è indicato nella sezione "**Posizione**" e non può essere modificato.

Per tutti i nostri tour privati e personalizzati offriamo l'opzione di pick up da Parma. Il pick up è disponibile come segue:



- **Dalla tua sistemazione a Parma.** Fateci sapere nome e indirizzo dell'alloggio
- **Dalla stazione ferroviaria di Parma.** Fateci sapere l'orario di arrivo e il numero del treno programmati e la vostra guida vi aspetterà davanti alla biglietteria della stazione ferroviaria con un cartello con il vostro nome
- **Dall'autostrada.** Se arriverai per il tour con la tua auto da un'altra città, la tua guida ti aspetterà al parcheggio del ristorante Roadhouse con un cartello con il tuo nome.

Il pick up da altre città è disponibile con un pagamento extra. Vi preghiamo di contattarci per ricevere il preventivo

- **RICHIEDERE IL PICK UP**

Dopo aver acquistato l'esperienza privata, ti preghiamo di contattarci via e-mail per programmare il punto del pick up.

- **INFORMAZIONI SUL PUNTO DI INCONTRO**

Per i tour di gruppo, si prega di arrivare al punto di incontro almeno 15 minuti prima dell'inizio dell'attività poiché l'orario di partenza è preciso. Si prega di leggere attentamente le informazioni specifiche sul punto di incontro indicate sul biglietto nella sezione "Luogo".

Se siete in ritardo, chiamateci e vi forniremo le indicazioni su come raggiungere il gruppo oppure su come riprogrammare il tour.

BIGLIETTI DI CONFERMA PRENOTAZIONE

- **VOUCHER CARTECEI E MOBILI**

Per tutte le nostre esperienze accettiamo sia buoni stampati che digitali (su mobile)



- CONFERMA DELLA PRENOTAZIONE

Per tutti i **tour di gruppo**, una volta completato il pagamento sul sito web, riceverai un'e-mail di conferma della prenotazione automatica con in allegato i biglietti e la ricevuta di acquisto.

I **tour privati** sono soggetti a disponibilità e dopo aver inserito i dettagli del pagamento, riceverai la conferma entro 24 ore dal momento della prenotazione. Se il tour richiesto è disponibile, procederemo con il pagamento dopo il quale riceverai il biglietto per il tour, altrimenti ti verrà proposta la data più vicina disponibile o un tour alternativo.

- CODICE QR

Su tutti i biglietti per attività acquistati insieme verrà indicato solo il nome del viaggiatore principale. Ogni biglietto però ha il suo codice QR univoco ed è importante presentarli tutti nel giorno dell'attività

PRENOTAZIONI

- DISPONIBILITÀ

Ogni esperienza disponibile per la prenotazione online presenta un calendario di disponibilità sulla pagina dedicata.

Cosa significano i colori? Le date contrassegnate in verde sono disponibili per la prenotazione. Se l'esperienza è al completo o non è disponibile, le date saranno contrassegnate in grigio. Per controllare la disponibilità, oltre a selezionare la data desiderata, aggiungi il numero richiesto di partecipanti. Alcune attività hanno un determinato numero di biglietti disponibili e il sistema ti mostrerà solo il numero dei biglietti rimanenti per l'acquisto.

Fasce orarie: Se vengono offerte diverse fasce orarie, vedrai quali sono disponibili dopo aver selezionato una data verde.



- **PERSONALIZZARE L'ESPERIENZA**

Maestro Travel Experience può soddisfare richieste personalizzate come prenotazioni per gruppi di grandi dimensioni o tour su misura. Se non hai trovato il tour soddisfacente per le tue esigenze sul nostro sito Web, utilizza semplicemente il modulo di contatto per descrivere le tue esigenze.

- **INCLUSO O NON INCLUSO?**

I prezzi pubblicati non includono nulla che non sia esplicitamente specificato nella sezione "Inclusioni"

MODIFICARE LA PRENOTAZIONE

- **AGGIUNGERE O RIMUOVERE PARTECIPANTI**

Per i **tour di gruppo** Se fosse necessario aggiungere un partecipante, si prega di effettuare una nuova prenotazione sul nostro sito Web previa verifica della disponibilità. Se dovessi ridurre il numero di partecipanti, potrai farlo gratuitamente fino a 24 ore prima della partenza del tour. Tuttavia, il nome dei partecipanti può essere modificato gratuitamente in qualsiasi momento prima della partenza del tour. Per ridurre il numero di partecipanti, vi preghiamo di contattarci tramite email.

Per i **Tour privati** che includono il trasferimento privato, il numero di partecipanti potrà essere modificato entro 72 ore dalla partenza poiché questa situazione potrebbe richiedere un tipo di veicolo diverso. Per i tour con mezzo proprio, il numero di partecipanti potrà essere modificato entro 24 ore dalla partenza. In ogni caso, il costo del tour verrà rivalutato sulla base del nuovo numero di partecipanti.

- **CAMBIARE DATA O ORARIO DEL TOUR**

Per i **tour privati** la modifica di data / ora può essere effettuata 72 ore prima dell'inizio del tour previa verifica della disponibilità del servizio richiesto.



- CAMBIARE L'OPZIONE DEL TOUR

Per i **tour di gruppo** che propongono le opzioni, la modifica dell'opzione prenotata può essere fatta entro 24 ore dalla partenza programmata. Il cambio dell'opzione del Tastybus da half a full day tour può essere effettuato anche durante il tour stesso comunicandolo alla guida e pagando la differenza.

Per i **Tour privati**, la modifica dell'opzione può essere effettuata fino a 72 ore prima dell'inizio del tour, previa disponibilità dei servizi. In ogni caso, il costo del tour verrà rivalutato sulla base della nuova opzione richiesta.

- VOUCHER REGALO

Tutte le attività visualizzate sul nostro sito Web possono essere acquistate sotto forma di voucher regalo elettronico con una data aperta. Vi preghiamo di contattarci per avere i maggiori dettagli.

Se hai bisogno di ulteriori informazioni non esitare a contattarci!

info@maestrotravelexperience.com

+39 339 123 0633 o +39 389 455 2914

Via Paolo Maria Paciaudi, 2/E, 43121 Parma, PR

