



## Faq

### • Welche Kleidung wird empfohlen?

Die optimale Ausrüstung ist abhängig von der Jahreszeit.

Für die meisten Touren sind geschlossene Sportschuhe, z.B. Trekking-Schuhe oder Laufschuhe, ausreichend (nicht für die Touren zu den Hauptkratern).

Wir empfehlen schichtweise Kleidung (Zwiebelschalenprinzip) angepasst an die Jahreszeit, die Wetterverhältnisse und die Höhe. Bedenken Sie, dass es am Ätna 10 bis 15 Grad kälter ist als an der Küste!

Im Winter benötigen Sie (wasserdichte) Schneebekleidung, Handschuhe und Mütze.

Im Sommer empfehlen wir eine Windjacke und zum Schutz vor der Sonne Kappe und Sonnencreme.

Vergessen Sie nicht ausreichend Wasser mitzunehmen!

### • Was passiert bei Schlechtwetter?

Normalerweise findet die Tour wie geplant statt. Sie können Ihre Buchung aber kostenlos ändern, z.B. auf einen anderen Tag verschieben. Wenn Sie bereits bezahlt haben und die Tour stornieren wollen, wird Ihnen der gesamte Betrag zurückerstattet.

### • Wann wird der genaue Zeitpunkt der Abholung bekannt gegeben?

Wenn Sie eine Tour mit Abholung vom Hotel oder von einem anderen Treffpunkt gebucht haben, erhalten Sie spätestens am Abend vor der Tour eine SMS oder WhatsApp-Nachricht und eine E-Mail mit dem genauen Zeitpunkt der Abholung.

Bitte bestätigen Sie den Erhalt der Nachricht.

### • **Darf ich meinen Hund mitnehmen?**

Gerne, auch wir lieben Hunde! Bitte geben Sie uns im Vorhinein Bescheid, damit wir die beste Lösung für Ihren vierbeinigen Freund finden, abgestimmt auf seine Größe und seine Bedürfnisse

Wenn Sie möchten, können Sie eine private Tour buchen!

### • **Was passiert bei einem Ausbruch?**

Normalerweise kann die Tour wie geplant stattfinden, es kann aber vorkommen, dass kleinere Umwege in Kauf genommen werden müssen.

Da die Lava am besten nachts zu sehen ist, bieten wir auch nächtliche Touren an, damit Sie dieses Naturschauspiel mit eigenen Augen bewundern können.

### • **Was ist, wenn ich gesundheitliche Probleme habe?**

Informieren Sie uns im Vorhinein über eventuelle gesundheitliche Probleme, Allergien, Herzleiden, Probleme mit dem Blutdruck, eingeschränkte Mobilität, Behinderungen, Wir finden die optimale Lösung für Sie!

### • **Wie kann ich bezahlen?**

Mittels Banküberweisung (spätestens 7 Tage vor der Tour)

Auf Anfrage können Sie folgendermaßen zahlen:

- Barzahlung beim Guide
- Zahlung mit Kreditkarte beim Guide

### • **Wie kann ich buchen?**

Am einfachsten ist es das Bestellformular auf unserer Webseite, zu verwenden.

Oder rufen Sie uns unter den folgenden Nummern an:

Tel.: [+39 328 197 7919](tel:+393281977919)

Tel.: [+39 347 770 4302](tel:+393477704302)

Sie können auch per E-Mail bestellen: ([info@etnaway.com](mailto:info@etnaway.com)).

Oder besuchen Sie unser Büro in Taormina:

**Legendary Sicily Booking Point Taormina**

Salita De Luna 10, Taormina

Tel.: [+39 328 197 7919](tel:+393281977919)

Tel.: [+39 347 770 4302](tel:+393477704302)

\* Für weitere Fragen kontaktieren Sie uns, indem Sie [hier klicken](#)

# Stornierung

- **Was muss ich tun um eine Buchung zu stornieren?**

Sie können eine Buchung einfach stornieren indem Sie eine E-Mail an [info@etnaway.com](mailto:info@etnaway.com) senden.

Falls die Stornierung innerhalb der auf unserer Webseite angegebenen Frist erfolgt, erhalten sie den gesamten Betrag zurückerstattet. Nach Ablauf dieser Frist können wir Ihnen den geleisteten Betrag nicht rückerstatten. Wir sind jedoch immer daran interessiert eine Stornierung in gegenseitigem Einverständnis zu lösen.

Bitte beachten Sie, dass Stornierungen via Telefon, SMS oder WhatsApp nicht akzeptiert werden!

- **Wie erhalte ich mein Geld zurück, wenn ich rechtzeitig storniere?**

Sie können eine Buchung einfach stornieren indem Sie eine E-Mail an [info@etnaway.com](mailto:info@etnaway.com) senden.

Falls die Stornierung innerhalb der auf unserer Webseite angegebenen Frist erfolgt, veranlassen wir die Rückerstattung des gesamten Betrags mittels Banküberweisung oder mittels Stornierung der Abbuchung auf Ihrer Kreditkarte.

- **Falls Sie mittels Banküberweisung bezahlt haben:**

Senden Sie uns IBAN und BIC/SWIFT-Code Ihres Kontos per E-Mail und wir überweisen Ihnen den bereits geleisteten Betrag.

- **Falls Sie mittels Kreditkarte bezahlt haben:**

Der Betrag wird direkt auf Ihr Konto überwiesen.