



## Faq

- **Qual è l'abbigliamento consigliato ?**

L'abbigliamento consigliato varia in base alla stagione.

Scarpe chiuse sportive, possibilmente da trekking o da running per la maggior parte dei tour, (non per il top crater).

Si consiglia un abbigliamento a strati adatto alla stagione, alle condizioni meteorologiche, e all'altitudine.

Calcolate di una escursione termica di circa 10-15 gradi in meno rispetto alla costa.

Durante la stagione invernale si consiglia l'uso di abbigliamento da neve (guanti e cappello essenziali!).

D'estate è consigliabile una giacca a vento, berretto e crema solare.

Vi suggeriamo di portare dell'acqua.

- **Posso portare il mio cane?**

Si certamente ! Ma comunicacelo in anticipo.

Anche noi siamo amanti degli animali, chiamaci e troveremo la soluzione più idonea al tuo fedele compagno di viaggio, in base a dimensioni, esigenze, ecc.

O se preferisci puoi anche prenotare un tour privato.

- **Cosa succede in caso di Eruzione?**

Di norma il tour verrà svolto ugualmente, in alcuni casi vi potranno essere delle piccole deviazioni dell'itinerario.

Inoltre sarà anche possibile prenotare un tour notturno per ammirare lo spettacolo che l'attività vulcanica offre di notte.

- **Se ho problemi di salute ?**

Comunicaci in anticipo eventuali circostanze particolari: problemi di salute, allergie, cardiopatie, problemi di pressione, mobilità ridotta, handicap, troveremo la soluzione ideale per te.

- **Cosa succede in caso di maltempo?**

Abituamente l'escursione ha luogo ugualmente, sarà comunque possibile modificare gratuitamente la prenotazione, in caso aveste pre pagato l'escursione e voleste cancellare sarà rimborsato l'intero importo.

- **Come posso pagare il tour?**

Bonifico bancario (max 7 giorni prima del tour)

Previa autorizzazione del nostro ufficio puoi **pagare:**

- In contanti Alla guida
- Con carta di credito alla guida.

- **Quando viene comunicato l'orario del pickup?**

Se avete prenotato un tour con pickup presso vostro alloggio/hotel, o meeting point concordato, massimo entro la sera del giorno prima del tour, riceverete un SMS/WhatsApp al vostro numero di cellulare ed un'email con l'orario del pickup.

Date conferma di ricezione.

- **Come posso prenotare?**

Il modo più semplice e completo è utilizzare il modulo di prenotazione in fondo al tour.

**Telefonando ai numeri:**

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

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

E' possibile anche prenotare tramite email ([info@etnaway.com](mailto:info@etnaway.com)).

Presso il nostro booking point di 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)

\*Per ulteriori domande, contattaci cliccando [qui](#)

# Cancellazione

- **Cosa devo fare se devo cancellare una prenotazione?**

Puoi cancellare facilmente una prenotazione inviandoci una e-mail ([info@etnaway.com](mailto:info@etnaway.com))

Se la cancellazione avviene entro i termini indicati sul sito verrà effettuato il rimborso dell'intero importo.

In caso di cancellazione oltre i termini stabiliti non avverrà alcun rimborso, in ogni caso ci riserviamo di valutare le singole richieste di cancellazione per venirvi in contro.

**\*N.B.: non verranno accettate cancellazioni telefoniche o via SMS/WhatsApp**

- **Come ottengo un rimborso se ho cancellato la prenotazione entro i termini?**

Puoi cancellare facilmente una prenotazione inviandoci una e-mail ([info@etnaway.com](mailto:info@etnaway.com))

Se la cancellazione è stata effettuata entro i termini provvederemo al rimborso tramite bonifico bancario dell'intero importo della prenotazione o allo storno dell'addebito sulla carta di credito.

- **In caso di pagamento con bonifico bancario:**

Inviaci IBAN e BIC/SWIFT del tuo conto corrente bancario via e-mail e provvederemo ad effettuare il bonifico.

- **In caso di pagamento con carta di credito:**

L'importo verrà stornato direttamente sul tuo estratto conto.

- **Quando viene comunicato l'orario del pickup?**

Se avete prenotato un tour con pickup presso vostro alloggio/hotel, o meeting point concordato, massimo entro la sera del giorno prima del tour, riceverete un SMS/WhatsApp al vostro numero di cellulare ed un'email con l'orario del pickup.

Date conferma di ricezione.