

# Politica di cancellazione prenotazioni e voucher

valida dal 1° gennaio 2017

I termini di **Cancellazione e di "No Show"** di seguito riportati verranno applicati esclusivamente sulle prenotazioni effettuate direttamente con l'hotel Hotel Terme Maiella attraverso il booking del sito internet, per telefono o via mail, da parte di clienti privati, agenzie o Tour Operator e simili per le quali verrà inviato un pagamento a titolo di caparra o acconto o saldo, a CONFERMA della prenotazione. Le comunicazioni di DISDETTA dovranno pervenire in forma scritta a mezzo FAX al numero 085.9230710 o all'indirizzo EMAIL [info@hoteltermemaiella.it](mailto:info@hoteltermemaiella.it)

Per prenotazioni effettuate non direttamente con l'Hotel Terme Maiella ma attraverso altri intermediari in possesso di una propria "Cancellation Policy" (ad es. portali di Booking On Line o simili), eventuali acconti o caparre versate in caso di cancellazione o No Show non dovranno mai essere richieste o comunicate all'Hotel Terme Maiella ma direttamente agli stessi intermediari secondo le indicazioni pubblicate nelle rispettive "Cancellation Policy".

## Disdette per Soggiorni

### **per le DISDETTE comunicate almeno 15 giorni prima della data di arrivo,**

(ad es. per una prenotazione con arrivo 1° agosto, la data ultima da considerare sarà il 17 luglio), potrà essere richiesto il rimborso totale della somma versata;

### **per le DISDETTE comunicate da 14 giorni fino a 2 giorni prima della data di arrivo**

(ad esempio per una prenotazione con arrivo 1° agosto, il periodo da considerare sarà tra il 18 ed il 30 luglio), potrà essere richiesta una delle due seguenti opzioni:

1. l'emissione di un Voucher del valore del 100% dell'importo totale già versato, spendibile entro e non oltre 12 mesi dall'emissione dello stesso, come sconto da applicare esclusivamente su un SOGGIORNO (e non su altri prodotti o servizi come trattamenti benessere o termali, prodotti cosmetici ecc.). L'utilizzo del Voucher dovrà ovviamente poi essere comunicato all'atto della prenotazione e lo stesso esibito il giorno dell'arrivo in hotel;
2. il pagamento di una penale pari al 50% del valore preventivato per il primo giorno della sola camera con colazione. L'Hotel Terme Maiella provvederà a rimborsare con bonifico bancario l'eventuale residuo sulla somma versata a conferma della prenotazione.

### **per le DISDETTE comunicate in un periodo inferiore ai 2 giorni rispetto alla data di arrivo**

(ad esempio per una prenotazione con arrivo 1° agosto, il periodo da considerare sarà tra il 31 luglio e lo stesso 1° agosto), l'Hotel Terme Maiella applicherà una penale pari al 100% della caparra versata fino a un massimo di 500 euro (valore forfettario per un soggiorno in B&B per 2 notti 2 persone). L'Hotel Terme Maiella provvederà a rimborsare con bonifico bancario l'eventuale residuo sulla somma versata.

### **In Caso di "No Show"** (ossia il mancato arrivo nella data prenotata, senza nessun avvertimento)

L'Hotel Terme Maiella manterrà la camera disponibile per la prima notte e tratterrà un importo pari a 2 notti per quelle in media e alta stagione, provvedendo a rimborsare con bonifico bancario l'eventuale residuo sulla somma versata.

## Sconto Best Before o Early Booking

I pacchetti, le offerte o i soggiorni acquistati con sconto denominato Best Before o Early Booking non potranno mai essere rimborsate in alcun modo.

### **Voucher**

L'Hotel Terme Maiella offre la possibilità di acquistare un Voucher, anche denominato "Voucher Regalo", telefonicamente o direttamente presso l'hotel, da regalare o utilizzare personalmente, del valore che verrà richiesto dal cliente per i servizi o soggiorni che lo stesso deciderà di includere. Tutti i servizi o i soggiorni verranno regolarmente fatturati al richiedente alle tariffe esposte. Al ricevimento del pagamento, l'Hotel Terme Maiella consegnerà al richiedente tramite mail o posta il voucher/i voucher acquistati. Chiunque, previa prenotazione, utilizzerà tali Voucher potrà usufruire di quanto riportato e già pagato.

La validità dei Voucher è di 12 mesi, al termine dei quali non saranno più utilizzabili. In caso di NON utilizzo entro i 12 mesi l'Hotel Terme Maiella non potrà provvedere a nessun rimborso. In caso di richiesta di rimborso e di restituzione del Voucher, esclusivamente da parte della stessa persona che lo avrà richiesto e pagato, l'Hotel Terme Maiella rimborserà:

- il 70% se richiesto nei 30 giorni successivi la data di emissione
- il 50% se richiesto dal 31° giorno al 90° giorno sempre dalla data di emissione
- 0 (zero) euro se la richiesta di rimborso arriverà oltre il 90° giorno dalla data di emissione.

Le richieste di rimborso dovranno pervenire nei tempi indicati all'indirizzo [info@hoteltermemaiella.it](mailto:info@hoteltermemaiella.it). Verificate le date e la possibilità di rimborso, sarà richiesto l'invio del voucher originale via posta tradizionale e le coordinate bancarie per l'eventuale rimborso.