

Conditions d'annulation et de réclamation – Diego Tours Prague

Politique d'annulation

Annulation par le client :

Le client peut annuler sa réservation à tout moment avant le début du service, par e-mail à [insérer l'adresse e-mail].

En cas d'annulation :

- plus de 48 heures avant le début du tour → remboursement de 100 %
- moins de 48 heures avant le début du tour → frais d'annulation de 50 %
- moins de 24 heures avant le tour ou en cas de non-présentation → 100 % du prix est facturé

Annulation par le prestataire :

Nous nous réservons le droit d'annuler ou de reporter le tour en cas de mauvais temps, de maladie du guide ou d'autres circonstances imprévues.

Dans ce cas, une nouvelle date ou un remboursement complet sera proposé.

Changement de date :

Il est possible de modifier la date jusqu'à 24 heures avant le tour, sans frais, selon les disponibilités.

Procédure de réclamation

Si le service (tour, excursion) ne correspond pas à la description ou si un autre problème survient, le client a le droit de déposer une réclamation.

La réclamation doit être envoyée par e-mail dans un délai de 5 jours ouvrables après la prestation.

Merci d'indiquer :

- votre nom, la date du tour, une brève description du problème
- des photos ou autres éléments de preuve, si possible

Traitement des réclamations :

Nous traiterons la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrables.

Si la réclamation est justifiée, le client pourra recevoir :

- un remboursement partiel,
- une proposition de tour de remplacement,
- ou toute autre compensation appropriée selon le cas.

En réservant et en payant le service, le client accepte les conditions générales, la politique d'annulation et de réclamation de Diego Tours Prague.