



## D. POLICY DEI RIMBORSI AI GUEST

I presenti termini e condizioni regolano la politica di Be-IT circa i rimborsi per i Guest e si applicano agli Utenti che in veste di Guest abbiano prenotato e pagato un Annuncio tramite la Piattaforma. Per quanto possibile si applicano le definizioni di cui alle Condizioni di Servizio.

### 1. Cancellazioni e rimborsi

In caso di richiesta di prenotazione, qualora il Guest cancelli la prenotazione richiesta prima che la stessa venga confermata dal Prestatore di Servizi non sarà addebitato alcun costo né Commissione agli Utenti.

Qualora il Guest desideri annullare una Transazione già perfezionata, potrà effettuarsi solo ed esclusivamente seguendo le policy di cancellazione definite dal Merchant in fase di creazione dell'annuncio ed espressamente indicate nel medesimo, che si ritengono accettate dal Guest nel momento del perfezionamento della transazione.

Il Merchant può cancellare l'Annuncio da lui stesso confermato con un preavviso di almeno 72 ore rispetto alla data ed orario dell'Annuncio e sarà tenuto a rimborsare al Guest il Prezzo Totale dell'Annuncio incluso i costi della transazione, e ad impegnarsi in una sostituzione del prodotto o servizio indicato nell'annuncio anche attraverso l'acquisto tramite altro Merchant sempre concordandolo con il Guest.

### 2. Problematica dell'Annuncio

Be-IT, a propria esclusiva discrezione, può ravvisare una "Problematica dell'Annuncio", nelle seguenti ipotesi:

(A) il Merchant cancelli una prenotazione a meno di 24 ore della data dell'Annuncio

(B) il Merchant non si renda reperibile nel luogo e alla data concordata per l'Annuncio.

### 3. Esclusioni

Il Guest che non sia soddisfatto della qualità dell'Annuncio non può chiedere il rimborso dello stesso, ma potrà manifestare in modo concreto il proprio giudizio contattando Be-IT.

### 4. Modalità di erogazione del Rimborso

Il Guest che ritenga di aver subito una Problematica dell'Annuncio, lo segnalerà a Be-IT secondo quanto di seguito indicato, che a propria discrezione valuterà il caso. Qualora Be-IT ritenga la sussistenza della Problematica dell'Annuncio potrà, a scelta del Guest, (i) rimborsare l'importo corrisposto tramite il Servizio, secondo la percentuale determinata da Be-IT in base alla natura della Problematica o (ii) fare il possibile per reperire e/o prenotare in vece del Guest un Annuncio alternativo a quello originario ma paragonabile in termini di durata, luogo, contenuto, caratteristiche. Tutte le decisioni di Be-IT riguardo alla Policy di Rimborso ai Guests, incluso l'ammontare del rimborso, saranno definitive e vincolanti per i Guests e i Merchant

Per inviare un valido reclamo per una Problematica dell'Annuncio e ricevere i benefici relativi alla prenotazione, il Guest deve tassativamente effettuare tutte le seguenti azioni:

(a) presentare la Problematica dell'Annuncio per iscritto tramite l'apposita funzionalità della Piattaforma o per telefono o via mail all'indirizzo [info@be-itinerary.it](mailto:info@be-itinerary.it) e fornire idonee prove e informazioni riguardanti l'Annuncio e le circostanze della Problematica entro e non oltre 24 ore dall'orario stabilito per la fruizione dell'Annuncio, impegnandosi a fornire ogni ulteriore specifica richiesta da Be-IT ed a collaborare con Be-IT per risolvere la Problematica dell'Annuncio.

(b) dimostrare di non essere responsabile, direttamente o indirettamente della Problematica dell'Annuncio (tramite azione, omissione o negligenza).

(c) dimostrare di aver tentato di risolvere bonariamente la Problematica direttamente con il Merchant prima di rivolgersi a Be-IT.

In caso di Problematica dell'Annuncio, i diritti dei Guest secondo la Policy di Rimborso ai Guest, si sostituiscono alle condizioni di cancellazione stabilite dal Merchant nei propri Annunci.

Tutte le decisioni di Be-IT riguardanti la Policy di Rimborso ai Guest, saranno definitive e vincolanti sia per il Guest che per i Fornitori di Servizi interessati.

### 5. Termini vari

Be-IT si riserva il diritto di modificare o annullare la Policy di Rimborso ai Guests in qualsiasi momento, a sua sola discrezione, e senza alcun preavviso.

A ciascuna Problematica si applicherà la Policy in vigore al momento della prenotazione dell'Annuncio.

**IN NESSUN CASO Be-IT POTRÀ RICONOSCERE UN RIMBORSO CHE ECCEDE LA SOMMA CORRISPOSTA DAL GUEST AL MERCHANT PER L'ANNUNCIO.**



## **1. Contatti**

Per ogni quesito in merito alla Policy di Rimborso ai Guest, l'Utente può contattare Be-IT tramite E-MAIL all'indirizzo [info@be-itinerary.it](mailto:info@be-itinerary.it)