

F.A.Q. PRENOTAZIONE TRASFERIMENTO

Sommario

I trasferimenti vengono eseguiti in sicurezza?	3
Come posso usufruire dello sconto per i trasferimenti?	3
Come viene applicato lo sconto?.....	3
Fino a quando posso richiedere il trasferimento?	3
Dove trovo il numero di prenotazione?	3
Vorrei condividere il trasferimento con degli amici come posso fare?.....	3
Che mezzo è il Minibus 4 posti?	3
È possibile richiedere il trasferimento da/per un luogo differente rispetto dall'aeroporto?	3
È possibile chiedere all'autista di fare un percorso alternativo?	4
Organizzate trasferimenti collettivi?	4
È possibile condividere il trasferimento con dei nostri amici che hanno una prenotazione differente ma i nostri stessi operativi volo, è necessario che anche loro compilino il form online di prenotazione dei trasferimenti?	4
È possibile condividere il trasferimento con un componente della mia prenotazione che arriva con un operativo volo differente?.....	4
È possibile condividere il trasferimento con un componente di un'altra prenotazione che arriva con un operativo differente?	4
Ho fatto la richiesta di trasferimento tramite il form online, sono passati vari giorni e non ho ancora ricevuto il voucher trasferimenti a conferma del servizio. Come mi devo comportare?	5
Che differenza c'è tra la richiesta di prenotazione di trasferimento e il voucher trasferimenti?.....	5
Come posso modificare i dati di una richiesta di trasferimento?	5
Come posso modificare i dati di un trasferimento già confermato tramite voucher trasferimenti?	5
Come faccio ad annullare la mia richiesta di un trasferimento?.....	5
Come faccio ad annullare un trasferimento già confermato tramite voucher trasferimenti?	5
Come mai sul mio voucher trasferimenti l'importo compare solo nella tratta in arrivo e peraltro con una cifra differente da quella prevista?	6
Il giorno del mio arrivo dove mi aspetterà l'autista?	6
Sul voucher non compare l'orario di pick-up per il trasferimento del giorno del mio arrivo. A che ora verrà a prendermi l'autista?	6
Sul voucher non compare l'orario del pick-up per il trasferimento in partenza, a che ora arriverà l'autista? .	6
Posso mangiare e bere a bordo del veicolo?.....	7
Quali sono le modalità di pagamento del trasferimento?	7
È necessario mostrare il voucher trasferimenti all'autista?.....	7
Cos'è il supplemento notturno?	7
Come mi devo comportare se giunto in aeroporto il giorno del mio trasferimento in arrivo apprendo che il mio volo ha un ritardo o addirittura che è stato cancellato?.....	7

Quali sono le penali se non comunico variazioni e non mi presento all'orario prestabilito per il pick up?	8
Perché ho ricevuto più voucher trasferimenti?.....	8
Ho richiesto il trasferimento per la mia e per un'altra prenotazione, ma ho ricevuto un solo voucher trasferimenti?	8
Con quali veicoli vengono effettuati i trasferimenti?.....	8
È possibile avere una Limousine?.....	8

I trasferimenti vengono eseguiti in sicurezza?

Tutti i trasferimenti Delphina vengono svolti in piena sicurezza, nel rispetto della normativa Anti covid vigente e del distanziamento sociale.

L'applicazione di queste regole non permette quindi l'occupazione totale dei mezzi e i posti a sedere vengono ridotti in alcuni casi anche del 50%.

Accanto all'autista non si può sedere nessuno, di conseguenza i posti disponibili sono solo le file dietro al guidatore. Tale regolamentazione applica ulteriori limitazioni se nello stesso mezzo viaggiano persone di nuclei familiari differenti.

Tutti i mezzi vengono igienizzati prima di ogni servizio.

A bordo sarà a disposizione il gel igienizzante

L'autista è munito di DPI che porterà per tutto il viaggio.

Durante il trasferimento anche i clienti sono obbligati all'utilizzo del DPI.

Come posso usufruire dello sconto per i trasferimenti?

Richiedendo i trasferimenti di arrivo e di partenza dalla struttura entro 3 giorni dalla prenotazione del soggiorno.

Come viene applicato lo sconto?

Lo sconto viene applicato sull'importo totale delle due tratte A/R e chi ne usufruisce dovrà pagare l'intero ammontare dei trasferimenti all'arrivo.

Fino a quando posso richiedere il trasferimento?

Il servizio è garantito se viene richiesto almeno 3 giorni prima della data del trasferimento per periodi inferiori è soggetto a verifica di disponibilità.

Dove trovo il numero di prenotazione?

Il numero di prenotazione è il codice numerico o alfanumerico assegnato alla conferma del soggiorno.

Nel caso in cui si possiedano più numeri di prenotazioni che usufruiscono dello stesso trasferimento devono essere indicati tutti.

Vorrei condividere il trasferimento con degli amici come posso fare?

Ognuno dovrà fare la richiesta del trasferimento e specificare nella sezione "richieste particolari" i numeri delle altre prenotazioni con cui vuole condividere il trasferimento e specificare il desiderio di voler viaggiare insieme.

Che mezzo è il Minibus 4 posti?

Il "Minibus 4 posti" è un Minibus 6 posti con una tariffa agevolata solo per i nuclei familiari sino alle 4 persone con rispettivi bagagli.

È possibile richiedere il trasferimento da/per un luogo differente rispetto dall'aeroporto?

Organizziamo trasferimenti da e per le nostre strutture da qualsiasi altro luogo della Sardegna.

Lo si può chiedere sempre tramite il modulo online forzando il sistema, inserendo il trattino nei campi "Compagnia", "Numero Volo", "Aeroporto di partenza", ecc.

Nella sezione “richieste particolari” deve essere specificato l’indirizzo completo del luogo dove si vuole essere presi o portati e l’orario di pick up desiderato.

È possibile chiedere all’autista di fare un percorso alternativo?

L’autista è autorizzato ad eseguire il trasferimento da e per l’hotel percorrendo il tragitto concordato con Delphina.

Percorsi alternativi o deviazioni saranno soggette a verifica di fattibilità e potrebbero comportare variazioni di prezzo da concordare preventivamente.

Organizzate trasferimenti collettivi?

I trasferimenti organizzati da Delphina sono tutti servizi privati, non vengono organizzati autonomamente trasferimenti collettivi facendo viaggiare nello stesso mezzo sconosciuti.

Se i clienti di prenotazioni differenti vogliono viaggiare insieme lo devono richiedere entrambe preventivamente.

È possibile condividere il trasferimento con dei nostri amici che hanno una prenotazione differente ma i nostri stessi operativi volo, è necessario che anche loro compilino il form online di prenotazione dei trasferimenti?

Sì, è necessario che entrambe le prenotazioni compilino il form online in quanto ognuna deve palesare il proprio desiderio alla condivisione del trasferimento.

Ogni richiesta ha infatti la propria adesione alla politica sulla privacy e dovrà indicare nel campo “richieste particolari” la prenotazione con cui desiderate condividere il trasferimento.

È possibile condividere il trasferimento con un componente della mia prenotazione che arriva con un operativo volo differente?

Sì, è possibile, basta compilare il form online con i dati del volo che arriva più tardi e inserire nel campo “richieste particolari” tutti i dati anche del primo volo.

Il tassista si presenterà all’orario del secondo volo

In caso di ritardo di uno dei voli, le opzioni sono le seguenti:

- a) I clienti già presenti all’orario di pick up, dopo essersi confrontati col tassista sulla fattibilità e concordando insieme eventuali supplementi per la sosta, potranno aspettare gli altri.
- b) I clienti già presenti all’orario di pick up usufruiscono del trasferimento programmato e, se possibile, ne verrà organizzato un altro per i ritardatari. La cifra che dovrà essere corrisposta sarà comunque quella del trasferimento iniziale, mentre i ritardatari pagheranno un trasferimento ex novo.

È possibile condividere il trasferimento con un componente di un’altra prenotazione che arriva con un operativo differente?

Sì, è necessario che entrambe le prenotazioni compilino il form online in quanto ognuna deve palesare il proprio desiderio alla condivisione del trasferimento.

Ogni richiesta ha infatti la propria adesione alla politica sulla privacy e dovrà indicare nel campo “richieste particolari” la prenotazione con cui desiderate condividere il trasferimento.

Il tassista si presenterà all’orario del secondo volo

In caso di ritardo di uno dei voli, le opzioni sono le seguenti:

- a) I clienti già presenti all'orario di pick up, dopo essersi confrontati col tassista sulla fattibilità e concordando insieme eventuali supplementi per la sosta, potranno aspettare gli altri.
- b) I clienti già presenti all'orario di pick up usufruiscono del trasferimento programmato e, se possibile, ne verrà organizzato un altro per i ritardatari. La cifra che dovrà essere corrisposta sarà comunque quella del trasferimento iniziale, mentre i ritardatari pagheranno un trasferimento ex novo.

Ho fatto la richiesta di trasferimento tramite il form online, sono passati vari giorni e non ho ancora ricevuto il voucher trasferimenti a conferma del servizio. Come mi devo comportare?

All'invio della richiesta di prenotazione del trasferimento riceverai una mail automatica con il riepilogo dei dati inseriti per il servizio e le istruzioni in caso di problematiche.

Le richieste di trasferimento vengono elaborate in tempo utile per lo svolgimento del servizio stesso e con le stesse tempistiche seguirà l'invio del voucher trasferimenti a conferma del servizio prenotato.

Il voucher viene inviato alla mail indicata nel modulo, molto spesso finisce nella cartella di spam.

Se a tre giorni dalla data del trasferimento non lo hai ancora ricevuto contattaci alla mail richiestatrasferimenti@delphina.it.

Ti ricordiamo che senza voucher trasferimenti il servizio non è confermato.

Che differenza c'è tra la richiesta di prenotazione di trasferimento e il voucher trasferimenti?

La richiesta di prenotazione del trasferimento è la mail automatica con il riepilogo dei dati inseriti per il servizio.

Il voucher trasferimenti è il documento attestante la conferma della prenotazione del servizio: riporta i dati del fornitore che eseguirà il servizio, il costo e varie ed eventuali.

Come posso modificare i dati di una richiesta di trasferimento?

Per modificare i dati della richiesta di trasferimenti, devi rispondere alla mail automatica ricevuta a conferma dell'invio comunicando la variazione.

Come posso modificare i dati di un trasferimento già confermato tramite voucher trasferimenti?

Per modificare i dati di un trasferimento già confermato, devi rispondere alla mail contenente il voucher trasferimenti comunicando la variazione.

Come faccio ad annullare la mia richiesta di un trasferimento?

Per annullare la richiesta di un trasferimento, devi rispondere alla mail automatica ricevuta a conferma dell'invio, comunicando il tuo desiderio di annullarlo.

Come risposta nel caso di annullamento richiesta riceverai una semplice mail di presa visione.

Come faccio ad annullare un trasferimento già confermato tramite voucher trasferimenti?

Per annullare un trasferimento già confermato, devi rispondere alla mail contenente il voucher trasferimenti comunicando il tuo desiderio di annullarlo.

Come risposta nel caso di annullamento di trasferimento riceverai un nuovo voucher recante la dicitura annullato.

Come mai sul mio voucher trasferimenti l'importo compare solo nella tratta in arrivo e peraltro con una cifra differente da quella prevista?

L'importo del trasferimento è caricato solo nella tratta in arrivo quando si usufruisce dello sconto A/R.

Tale cifra è calcolata sommando gli importi delle singole tratte e sottraendo lo sconto A/R previsto in tabella.

Conseguentemente l'importo del trasferimento della partenza sarà a pari a Zero Euro.

Il giorno del mio arrivo dove mi aspetterà l'autista?

In caso di arrivi con volo l'autista attenderà all'interno dell'aeroporto, nella hall degli arrivi dopo le porte scorrevoli.

Sarà facilmente riconoscibile perché defilato dalla folla avrà con sé un cartello con su scritto il nominativo presente sul tuo voucher trasferimenti.

Non uscite per nessuna ragione dall'aeroporto.

In caso di arrivi con la nave l'autista attenderà vicino alla stazione marittima, avrà con sé un cartello con su scritto il nominativo presente sul vostro voucher trasferimenti. Sarà tua premura contattarlo non appena pronto a scendere dalla nave.

Sul voucher non compare l'orario di pick-up per il trasferimento del giorno del mio arrivo. A che ora verrà a prendermi l'autista?

L'orario di pick-up per il trasferimento del giorno di arrivo in struttura, se non diversamente indicato, coincide con l'orario di atterraggio del volo. Si può richiedere un orario differente inserendo la segnalazione nella sezione "richieste particolari".

L'autista attenderà tranquillamente il ritiro dei bagagli con una tolleranza di 15/20 minuti.

Per offrire un miglior servizio è sempre meglio contattarlo per ritardi superiori dovuti a problematiche sostanziali come ad esempio eventuale denuncia per smarrimento bagagli, rallentamenti nei controlli ecc...

In mancanza di comunicazione la compagnia di taxi non garantisce il servizio e si riserva di addebitare comunque il costo della sosta.

Sul voucher non compare l'orario del pick-up per il trasferimento in partenza, a che ora arriverà l'autista?

L'orario di pick-up per il giorno della partenza dalla struttura verrà comunicato dal ricevimento il giorno prima della data del trasferimento.

Viene stabilito dal fornitore del servizio taxi tenendo conto di volta in volta:

- della normativa dell'aeroporto, riguardo alle procedure di check-in,
- delle strade presenti in Sardegna e del relativo traffico,
- delle regole del codice della strada che devono essere rispettare dagli autisti
- una piccola tolleranza nel caso si presentino degli inconvenienti (foratura, strada bloccata per incidente, incendio ecc..).

Se per qualche ragione tale orario non soddisfa le tue esigenze e vuoi partire prima dell'orario consigliato, non c'è nessun problema, basta una comunicazione al ricevimento.

Se invece desideri partire dopo l'orario consigliato, devi tassativamente recarti al ricevimento e firmare una liberatoria che esonera l'autista, la struttura e la Delphina da qualsiasi responsabilità in caso di perdita del volo.

Si raccomanda la massima puntualità, per ritardi ingiustificati il fornitore può chiedere il costo della sosta e non si assume nessuna responsabilità nel caso di perdita del volo.

Posso mangiare e bere a bordo del veicolo?

Per una questione di sicurezza stradale a bordo dei mezzi non si può né bere né mangiare.

Per eventuali esigenze particolari puoi concordare con l'autista per una breve sosta, per poter usufruire del servizio bar dell'aeroporto/porto.

La sosta se prolungata potrebbe essere soggetta a un costo da concordare preventivamente con l'autista.

Quali sono le modalità di pagamento del trasferimento?

Il servizio di trasferimento deve essere pagato direttamente all'autista.

Tale pagamento può avvenire in contanti o con carta di credito; quasi tutti i veicoli sono muniti di POS, confrontarsi con l'autista per accordarsi sul metodo preferito.

Per modalità di pagamento alternativi ti invitiamo a segnalare la richiesta nella sezione "richieste particolari".

È necessario mostrare il voucher trasferimenti all'autista?

Il voucher trasferimenti deve essere necessariamente mostrato al tassista, esso serve a comprovare la prenotazione del servizio.

Mostrare il voucher all'autista permette che non si creino errori di omonimia o disguidi sul servizio e sul suo costo.

Oltre al formato cartaceo è ammesso anche quello digitale.

Cos'è il supplemento notturno?

Il supplemento notturno è una maggiorazione del 10 % che viene sommata all'importo del trasferimento per spostamenti che vengono effettuati dalle ore 22.00 alle ore 06.00.

Come mi devo comportare se giunto in aeroporto il giorno del mio trasferimento in arrivo apprendo che il mio volo ha un ritardo o addirittura che è stato cancellato?

Le regole dei vari aeroporti impongono di essere sul luogo con largo anticipo rispetto all'orario di partenza del volo per eseguire tutte le procedure di imbarco in maniera corretta.

Non appena si giunge in aeroporto e si evince un ritardo del volo superiore ai 30 minuti, o qualsiasi altro contrattempo, che possa far slittare l'orario di pick up del trasferimento, si deve contattare immediatamente il tassista per comunicare la situazione e modificare l'orario di presa senza penale.

Il numero del fornitore è presente sul voucher trasferimenti.

In mancanza di comunicazione la compagnia di taxi non garantisce il servizio e si riserva di addebitare comunque il costo del trasferimento non effettuato.

La compagnia di taxi controlla costantemente la situazione dei voli, ci sono però delle informazioni a cui i clienti hanno accesso prima nell'aeroporto di partenza, e che negli aeroporti di arrivo o nei siti di monitoraggio sono visibili solo in seguito.

Ci raccomandiamo di chiamare prima il tassista e poi eventualmente la struttura e non viceversa per non perdere minuti preziosi.

Quali sono le penali se non comunico variazioni e non mi presento all'orario prestabilito per il pick up?

In caso di no-show senza comunicazione preventiva la penale è totale.

Perché ho ricevuto più voucher trasferimenti?

Hai ricevuto più voucher trasferimenti in quanto ha più prenotazioni.

A rimarcare che il trasferimento coinvolge più prenotazioni viene inserita in ciascun voucher la nota "VIAGGIA CON"

Ogni voucher riporta il numero delle persone relativo a quella prenotazione e il totale a bordo del veicolo è dato dalla somma delle persone delle varie prenotazioni.

Il mezzo è un unico veicolo il cui costo è caricato su un solo voucher.

Ho richiesto il trasferimento per la mia e per un'altra prenotazione, ma ho ricevuto un solo voucher trasferimenti?

Il voucher trasferimenti viene inviato ai rispettivi proprietari della prenotazione.

A rimarcare che il trasferimento coinvolge più prenotazioni viene inserita in ciascun voucher la nota "VIAGGIA CON"

Ogni voucher riporta il numero delle persone relativo a quella prenotazione e il totale a bordo del veicolo è dato dalla somma delle persone delle varie prenotazioni.

Il mezzo è un unico veicolo il cui costo è caricato su un solo voucher.

Con quali veicoli vengono effettuati i trasferimenti?

Per i trasferimenti vengono utilizzate auto berline e minibus, tutti dotati di aria condizionata.

Se si desidera un mezzo di lusso possiamo proporre veicoli Mercedes con un supplemento del 50 % rispetto al costo del trasferimento normale.

È possibile avere una Limousine?

La Limousine, intesa come veicolo con passo allungato rispetto alla vettura di base al fine di ottenere maggiore comfort, con partizione di vetro che separa il sedile del conducente dall'abitacolo con i passeggeri, è un veicolo molto difficile da trovare in Sardegna per via della sua rigidità nelle strade strette e curve.

Possiamo però offrire il "Servizio Limousine" con il quale si intende un servizio di lusso dove proponiamo veicoli Mercedes con un supplemento del 50 % rispetto al costo del trasferimento normale