

FAQ

- **J'ai une réservation mais je me suis trompé à saisir la plaque d'immatriculation ou bien j'ai changé la voiture : comment faire ?**

Vous devez corriger ou modifier la plaque d'immatriculation accédant à la réservation effectuée par l'insertion du PIN code imprimé sur votre mail d'acceptation de la commande.

- **Quel numéro de parking dois-je réserver ?**

Lors de la réservation il n'est pas possible de choisir le numéro du parking, celui-ci sera attribué en fonction d'où sera amarré le navire d'embarquement.

- **À quel heure puis-je arriver /jusqu'à quel heure puis-je rester ?**

En cas de réservation, le véhicule sera autorisé à accéder de 00:00 heure du jour du début de la réservation et pourra sortir entre 24:00 heures du jour de fin réservation. Au-delà de ces horaires/dates le Client qui ait réservé, devra se rendre aux caisses automatiques du parking et payer la différence de stationnement avant de sortir du parking. L'aide au stationnement est garantie tous les jours du 1er mars au 30 novembre de 8:00 à 18:00 heures. Pour plus d'informations, veuillez consulter les Tarifs, le Règlement et les Conditions générales du contrat, publiés sur notre site web à la section Parking.

- **Est-ce qu'il y a des liaisons pour Venise ?**

Piazzale Roma, porte d'entrée pour la Ville Historique est joignable en deux minutes de trajet, en utilisant le People Mover, une monorail téléguidée, dont la station se trouve juste à côté de l'entrée du Port. Alternativement, il est possible de rejoindre Place Saint Marc en 20 minutes de trajet en utilisant le vaporetto public Alilaguna, le bateau touristique Venice City Sightseeing ou un taxi sur l'eau. Tous les tickets sont vendus à l'intérieur de la zone du Port à la Place 103.

- **Les parkings sont couverts ?**

Les zones de stationnements sont grande ouvertes et clôturées et, à l'exception du Park 5, se trouvent toutes dans le Port de croisière avec passage à la douane.

- **Les parkings sont assurés ?**

Le service fourni par VTP sera rendu sans aucune obligation de contrôle, garde et surveillance du véhicule stationné et sans que l'utilisation des espaces de stationnement implique la livraison ou la réception du véhicule. Pour plus d'informations, veuillez consulter les Conditions générales du contrat et le Règlement, publiés sur notre site web à la section Parking.

- **Les parkings sont surveillés ?**

Tous les stationnements sont sous vidéosurveillance. À l'exception du Park 5, tous les autres parkings se trouvent à l'intérieur de la zone du Port de croisière avec passage à la douane.

- **Comment on fait pour les bagages ?**

Lors de votre arrivée au Port de croisière on vous dira où se trouve le point de récolte des bagages, où il sera possible laisser vos valises avant de garer la voiture.

A la fin de votre croisière, dans le cas où vous voulez laisser vos bagages au Port, il est également possible d'utiliser le service de consigne bagages, accessible chaque jour où il y a activité d'embarquement / débarquement de croisiéristes, et ouvert du début à la fin des opérations navales.

– **Je suis un passager à mobilité réduite (PRM), dois-je réserver ?**

Non, pour les passagers PRM le service est gratuit et par conséquent il n'est pas nécessaire de réserver. Cependant ces passagers doivent signaler leur arrivée par courriel à l'adresse operativo@vtp.it.

Le statut de PRM devra être démontré en présentant le macaron prévu à cet effet (en vertu du décret présidentiel 495/1992). Le même devra être exposé sur le tableau de bord pendant toute la durée du stationnement dans le parking.

– **Est-il possible de réserver et payer sur place ?**

La réservation entraîne le prépaiement du service. Il est possible d'avoir accès au service aussi en ayant pas réservé, mais la disponibilité d'une place de parking est exclusivement assurée en cas de réservation.

– **Est-il possible de réserver par téléphone ?**

Non, la réservation ne se fait qu'en ligne et entraîne le prépaiement du service.

– **J'ai une réservation mais je ne fais plus la croisière : puis-je avoir le remboursement du montant versé ?**

Le client aura le droit de se rétracter, sans indication du motif et sans frais supplémentaire, dans les quatorze (14) jours à compter de la date de la réception de l'email d'acceptation.

Après cette date et jusqu'à 2 jours avant l'arrivée prévue, une pénalité égale à 65 % du montant versé par le client au moment de la commande sera facturée. Ensuite, il ne sera plus possible d'annuler la réservation.

Pour plus d'informations, veuillez consulter les Conditions générales du contrat, publiées sur notre site web à la section Parking.