



## **Vous avez des questions liées à votre réservation d'hôtel ?**

### **J'ai bien reçu la confirmation d'annulation sans frais de ma réservation, quand vais-je être remboursé ?**

Nous effectuons les remboursements dans les 21 jours suivants la date de départ de votre réservation initiale (ex : si vous deviez partir le 15 mai, vous recevrez votre remboursement au plus tard le 7 juin)

### **J'ai une réservation pour cet été, que dois-je faire ?**

N'ayant pas de visibilité sur l'évolution de la situation ni les consignes qui seront mises en place, nous vous conseillons de patienter et de surveiller la date à partir de laquelle des frais d'annulation seront applicables à votre réservation. Vous pouvez revenir régulièrement sur notre site afin de consulter les mises à jour en fonction de l'évolution des mesures gouvernementales, fermetures des frontières, et préconisations des instances professionnelles du tourisme.

### **Je n'arrive pas à vous joindre, est-ce normal ?**

Nous recevons une quantité colossale de demandes, ce qui rallonge considérablement les délais de traitement. Les lignes téléphoniques sont actuellement fermées, vous pouvez nous joindre via l'adresse mail indiquée au bas de votre confirmation de réservation. Afin de pouvoir vous fournir un service efficace, nous vous serons reconnaissants de ne pas multiplier vos sollicitations sur la même demande.

### **Comment puis-je connaître les conditions d'annulation de ma réservation ?**

Vous les trouverez sur vos documents de voyages (e-mail de confirmation et bon d'échange).

### **Comment puis-je être sûr que vous avez bien pris en compte ma demande ?**

Nous recevons une quantité impressionnante de demandes ce qui rallonge considérablement les délais de traitement mais nous traitons toutes les demandes et ceci par ordre de départ. Si votre demande concerne un départ proche, vous serez contacté dans les meilleurs délais.

### **Puis-je faire une réservation d'hôtel pour plus tard ?**

Vous pouvez réserver sur notre site pour un départ à partir du 1<sup>er</sup> juin 2020. Vous y trouverez une offre diversifiée sur des établissements qui proposent des réservations qui peuvent être annulées sans frais sur une durée suffisamment longue pour vous permettre d'effectuer une réservation sans aucun risque.

### **Vous m'avez proposé un bon à valoir, quand vais-je le recevoir ?**

Vous recevrez votre bon à valoir dans les meilleurs délais, au plus tard 90 jours après la confirmation d'annulation par nos services. Pensez à vérifier vos spams et indésirables.

### **Je souhaite modifier les dates de mon séjour, comment dois-je procéder ?**

Les modifications ne sont pas autorisées. Nous vous invitons à annuler votre dossier afin que nous puissions procéder au remboursement. Vous pourrez par la suite effectuer une nouvelle réservation.