

Situation actuelle du secteur des voyages

Depuis plusieurs décennies, nos spécialistes du voyage font tout leur possible pour que vos rêves de voyage deviennent réalité. Bien entendu, cela devrait également être le cas dans la situation actuelle – inédite! Nous analysons constamment la situation et sommes en contact permanent avec les autorités responsables et nos partenaires sur place au monde afin de remplir notre responsabilité de spécialistes des voyages et d'être à votre disposition pour vous aider et vous conseiller.

Nous vous contactons de manière proactive

Nous informons nos clients de manière proactive dès que nous avons obtenu des informations sur les restrictions de voyage pour certaines destinations. Les événements survenus depuis mi-mars, ont développé une dynamique qui rend très difficile l'obtention d'informations précises. Si vous avez réservé un voyage, vous ne devez prendre aucune mesure particulière. Nous vous informerons dès que nous aurons la certitude que le voyage est réalisable ou que nous serons contraints de l'annuler.

En raison des nombreux appels téléphoniques, il se peut que le traitement de votre demande prenne plus de temps.

Voyages avec restrictions officielles

Pour les voyages à forfait réservés, qui ne sont plus réalisables en raison d'une restriction officielle telle qu'une interdiction d'entrée imposée par le gouvernement, nos conseillers en voyages seront à disposition pour vous aider à effectuer une nouvelle réservation à une date ultérieure. Nos partenaires locaux, ainsi que les compagnies aériennes, autorisent les reports dans la situation actuelle. Si des frais tiers surviennent, nous les répercuterons au prix net.

Si vous ne souhaitez pas ou ne pouvez pas reporter votre voyage, le prix du voyage vous sera remboursé sous la forme d'un avoir ou d'un bon. Seuls les frais de traitement, les éventuels frais de visa et les primes d'assurance ainsi que les frais engagés ou les frais d'annulation réclamés par les prestataires de services ne sont pas remboursables. Nous agissons comme intermédiaire entre vous et le prestataire de services (par exemple, les compagnies maritimes, les compagnies aériennes, les hôtels, etc.) et nous nous engageons à vous rembourser, ce que nous vous récupérons intégralement.

Voyager sans restriction officielles

Pour les futurs voyages pour lesquels vous n'avez pas encore été contacté, nous vous recommandons d'attendre et de voir comment les choses évoluent ou de vérifier avec votre agent de voyage s'il est possible de faire une nouvelle réservation. En cas de changement de réservation ou d'annulation d'un voyage sans restriction officielles, nos conditions générales s'appliqueront de manière générale.

Délais de traitement

En raison de la situation particulière, les clarifications avec les compagnies aériennes et les prestataires de services prennent plus de temps que d'habitude. En raison des nombreux dossiers annulés et reportés, le traitement de votre demande pourra prendre un certain temps. C'est pourquoi que nous vous remercions de votre compréhension. Restez en bonne santé.