



Comment réserver chez PROMOVACANCES-CE ?

- Sur le site www.btb.promovacances-ce.com avec vos identifiants.
Voir contact commercial pour récupérer vos identifiants : reservation-btb@promovacances-ce.com
- Par téléphone au **01 70 91 75 84**
des conseillers sont à votre écoute de 9h30 à 19h en semaine puis de 14h à 18h le samedi.

La facture est envoyée par mail dans les 15 minutes suivant la réservation effective.

Quelles types de réservation, à disposition sur l'offre PROMOVACANCES-CE

Promovacances-CE propose 2 types de dates à la réservation pour ses vols :

- **Des dates avec des vols engagés sur plan de transport** (vols charter ou allotements)
Dates flaggées **Dispo** sur les calendriers des plateformes de réservation multi TO,
ou encore **sans flag spécifique** sur les calendriers du site megavacances.com
- **Des dates avec des vols en interrogation voire émission en direct sur du vol régulier et lowcost**
Dates flaggées **Flexi** sur les calendriers du site btb promovacances-ce
Ces dates apportent une souplesse élargie pour proposer :
plus de destinations, plus de villes de départ, plus de durées et plus de jours de départ

Effectuer une réservation



Ville de départ

Bordeaux

Durée

Toutes les durées

Mois

Juin 2017

Date de départ

- Lundi 26 juin 2017 : 4 jours / 3 nuits : 463* € (Flexi)
- Lundi 26 juin 2017 : 8 jours / 7 nuits : 483* € (Flexi)
- Lundi 26 juin 2017 : 11 jours / 10 nuits : 653* € (Flexi) **(Flexi)**
- Lundi 26 juin 2017 : 15 jours / 14 nuits : 775* € (Flexi)
- Lundi 26 juin 2017 : 22 jours / 21 nuits : 1139* € (Flexi)
- Jeudi 29 juin 2017 : 5 jours / 4 nuits : 411* € (Flexi)
- Jeudi 29 juin 2017 : 8 jours / 7 nuits : 502* € (Flexi)
- Jeudi 29 juin 2017 : 12 jours / 11 nuits : 625* € (Flexi)
- Jeudi 29 juin 2017 : 15 jours / 14 nuits : 758* € (Flexi)

Nombre de Participants :

2 Adultes (12 ans et plus)

0 Enfants (2 à 11 ans)

0 Bébés (- de 2 ans)

DEVIS / RÉSA

Vidéo

Visite virtuelle

Spécificités des dates GDS

- Attention, selon les compagnies, **le bagage peut ne pas être inclus dans le forfait.**
Les low cost notamment, mais aussi certaines compagnies régulières,
selon le poids du bagage de votre client, requiert un achat sur le bagage en addition au forfait.
Vous devrez vous-même prendre renseignement sur le site de la compagnie aérienne,
et prévenir votre client de cet achat éventuel à effectuer par ses soins.
- **Pour les séjours avec une compagnie low cost :**
pensez à enregistrer les passagers sur le site de la compagnie pour éviter des frais à l'aéroport.
- Il peut arriver de manière exceptionnelle que le transfert n'apparaisse pas sur le package
(non mentionné sur le devis)
Votre client devra alors organiser à ses frais son acheminement entre l'aéroport et l'hôtel.
- Les conditions d'annulation / modification sur ces dates GDS sont celles des conditions spécifiques
vol régulier ou lowcost (voir CGV)

Comment vais-je recevoir les documents de voyage ? (convocations aéroport / vouchers)

- **Les documents de voyage sont envoyés par mail**
- Uniquement une convocation aéroport et des vouchers à présenter aux différents prestataires.
- Les clients sont convoqués, suivant les cas, aux comptoirs de nos assisteurs ou directement à l'enregistrement compagnie.
- **Sur le long courrier** : envoi des documents entre 30 et 7 jours avant le départ.
- **Sur le moyen courrier** : entre 15 et 7 jours voire à J-2 au maximum en haute saison
- En cas de réservation tardive les documents sont envoyés 48h après la réservation.
- En cas de modification d'horaire sur un vol, l'envoi d'une nouvelle convocation aéroport « annule et remplace » se fera également par mail.

Pensez à laisser un contact pour joindre le client en cas d'urgence sur un horaire de fermeture.

Comment modifier un dossier réservé ?

- Toute demande de renseignement ou de modification après réservation devra se faire par mail à reservation-btb@promovacances-ce.com ou au **01 70 91 75 84**.
- Une nouvelle facture sera envoyée automatiquement par mail.
Si des frais de modifications sont appliqués, ils sont mentionnés dans cette nouvelle facture, par une ligne séparée.
- Il n'y a pas d'accès aux dossiers sur le site www.megavacances.com

Comment Promovacances-CE gère les irrégularités ?

- **En cas de modifications de notre part**, un mail est envoyé.
En cas d'urgence, le service qualité peut également vous appeler.
- **Dans le cas d'une hausse carburant**, nous respectons les dispositions du Code du Tourisme avec une prévenance plus de 30 jours avant le départ.
- **Dans le cas d'un délogement à notre initiative**, le service qualité vous contacte l'agence avec explication du motif et proposition d'une solution de relogement, à valider pour accord.
- **Si le client refuse notre contreproposition dans le cas d'un délogement**, nous pouvons faire une nouvelle contreproposition et/ou accepter une annulation sans frais
- **Dans le cas d'une modification de plateforme de départ ou compagnie aérienne à notre initiative**, le service qualité contacte l'agence avec explication du motif et solution proposée, à valider pour accord.

Annulation du dossier : Process & facture

- Une nouvelle facture est automatiquement envoyée par mail.
Les frais d'annulations sont mentionnés dans cette nouvelle facture.

Formalités passeport (APIS / Secure Flight)

- En cas de nécessité selon la réservation, l'agence reçoit un mail automatique pour récupération des informations passeport. Sur ce mail, un lien, donne accès à un masque à remplir. Seul le remplissage de ce lien permet la saisie et prise en compte des infos passeport.
- **Spécificité République Dominicaine : la carte touristique**
Incluses dans le tarif TTC, elles sont à récupérer au comptoir, indiqué sur la convocation, auprès de notre assistant aéroport le jour du départ .

Gestion des litiges : Process

- En cas de litige, nos délais de réponses sont contractuels, soit moins d'un mois, sauf de rares exceptions liées au transport aérien.
- Les demandes sont à adresser à clients@karavel.com

CONTACTS COMMERCIAUX

Service commercial :

Sophie Pailler – Directrice Commerciale

Tél. 01 73 02 75 03

spailler@karavel.com

Raphaël Texier – Assistant Commercial

Tél. 01 73 02 47 54

rtexier@karavel.com

Marie Lo – Chargée de grands comptes

Tél. 01 70 36 47 98

mlo@karavel.com

Marion Robert – Chargée de grands comptes

Tél. 01 73 02 75 15

Port. 06 24 66 60 09

marobert@karavel.com

Saliha Mehdaoui – Chargée de grands comptes

Tél. 01 73 02 75 18

smehdaoui@karavel.com

AUTRES CONTACTS

CONTACT RESA : (résa, modif, annulations ...)

Tél. 01 70 91 75 84- reservation-btb@promovacances-ce.com

Horaires d'ouverture: de 9h30 à 19h du lundi au vendredi – Samedi de 10h à 13h et de 14h à 18h – Dimanche et jours fériés fermé

CONTACTS CONVOCATIONS AEROPORTS / CARNETS DE VOYAGES :

Tél. 01 70 91 75 84- reservation-btb@promovacances-ce.com

CONTACT URGENCE (en cas d'urgence à l'aéroport, sur place ou à destination)

ou SAV (en cas de litige sur un dossier en avant départ ou en cours de séjour)

Service Clients Avant Voyage

Tél. 01 70 36 48 64 - qualite@karavel.com (*ne pas communiquer au client*)

CONTACT COMPTABILITE : (en cas de question sur une facture)

Tél. 01 70 91 75 84- reservation-btb@promovacances-ce.com