

PROCÉDURE ANNULATION ET ASSURANCE

Lorsqu'un client vient annuler son voyage

1. A plus de 30 jours avant le départ :

- Vous devez annuler la réservation du client dans notre système de réservation

Les frais de dossiers à + de 30 jours pour les clients sont les suivants :

30 € / personne pour les voyages autocar

50 € / personne pour les voyages car / avion et moyens courriers (inclus Jordanie et Egypte)

80 € pour les destinations longs-courriers

2. 30 jours et moins avant le départ : ECRIT A L'ATTENTION DE VI OBLIGATOIRE

A partir de 30 jours avant le départ vous ne pourrez plus annuler la réservation du client dans « Logicarnet ». Le système est bloqué.

a. Si le client a souscrit l'assurance annulation multirisques bagages VI :

- Envoyer **immédiatement** par mail la déclaration d'annulation (à imprimer depuis l'espace pro) à VI au service technique avion ou autocar (avec les coordonnées du client et le motif de l'annulation (ex : accident / maladie / décès)).
- VI envoie la déclaration d'annulation au Cabinet Chaubet.
- Le Cabinet Chaubet envoie un dossier aux clients avec un questionnaire médical et une demande de documents attestant les raisons de l'annulation (bulletin d'inscription, certificat médical...) et **traite le dossier en direct avec le client** (il n'est donc pas nécessaire d'envoyer des certificats médicaux chez VI).

b. Si le client n'a pas souscrit l'assurance annulation multirisques bagages VI :

- Envoyer **immédiatement** un mail au service autocar ou avion

avion@v-i.travel

car@v-i.travel

