

F.A.Q

Trouvez ici les réponses à vos questions et naviguez sur notre site en toute simplicité. Nous vous donnons tous les atouts nécessaires à la préparation du voyage de notre client commun en toute tranquillité.

RESERVATION

Comment réserver chez MEGAVACANCES ?

Sur votre outil de réservation interne dans lequel nous sommes référencés.

Sur le site www.megavacances.com avec vos identifiants.

Voir contact commercial pour récupérer vos identifiants : commercial@megavacances.com

Par téléphone au **01 73 10 00 04**

Des conseillers sont à votre écoute de 10h à 18h en semaine et de 10h à 13h et de 14h à 18h le samedi

Quelle est la différence entre les tarifs « disponible » et « GDS » ?

Statut des tarifs :  Disponible  GDS   En demande

DISPONIBLE : sont les offres classiques provenant de notre production. Elles correspondent aux nuitées en 7 et 14.

GDS : Un séjour **GDS** est une offre dynamique proposée par MEGAVACANCES, qui donne une grande liberté dans l'organisation des vacances.

Les fonctionnalités **GDS** vous permettent aussi de sélectionner :

La durée du séjour sans être contraint par un format du type 8 jours/7 nuits

Le jour de départ et de retour

Les horaires de vol

La compagnie aérienne en charge du transport de notre client commun

La réservation ou non d'un transfert entre l'aéroport d'arrivée et l'hôtel...

En mode **GDS**, vous disposez d'une grande autonomie et vous gérez le voyage sans contrainte.

Concernant les vols, vous pourrez consulter le site Internet de la compagnie aérienne afin de voir la possibilité de pré enregistrement et de consulter les conditions de transport (nombre et poids de bagage(s) autorisés, localisation du terminal d'enregistrement).

Arrivé à l'hôtel, le client devra rejoindre directement la réception muni du bon d'échange. En principe, nous n'avons pas de représentant sur place.

ATTENTION - Les conditions d'annulation / modification pour les offres en GDS sont spécifiques (voir [CGV](#))

Que vais-je recevoir suite à ma réservation ?

Après votre réservation, vous recevrez un mail de confirmation de réservation avec toutes les informations concernant votre commande et votre facture lorsque le dossier est confirmé.

Ma réservation est en demande, que peut-il se passer ?

Dans le cadre d'une confirmation de la demande de réservation :

- Une fois l'intégralité des prestations confirmées, vous recevrez votre facture dans un mail séparé. Merci de la vérifier et d'appeler immédiatement le 01 73 10 00 04 si un élément n'est pas conforme.
- Notre service réservation peut revenir vers vous si un changement est nécessaire afin de confirmer votre réservation. Sans votre accord écrit, la réservation ne sera pas confirmée.

Dans le cadre d'un rejet de la demande de réservation :

- Votre demande sera annulée sans frais.
- Vous pouvez prendre contact avec notre service réservation, pour convenir d'une solution alternative.

Lorsqu'il est indiqué 9 jours / 7 nuits, Le client va-t-il passer 9 jours sur place ?

Nous attirons votre attention sur le fait que le premier et dernier jour du voyage sont consacrés au transport international. L'indication de jours ne signifie pas que ce nombre de jours sera passé sur place, mais indique la durée pendant laquelle le client sera pris en charge, depuis la convocation à l'aéroport le premier jour de votre voyage jusqu'au retour à l'aéroport le dernier jour.

J'ai reçu un mail d'erreur lors de ma confirmation de réservation, que dois-je faire ?

Merci de contacter notre service Réservation au 01 73 10 00 04 (10h à 18h en semaine et de 10h à 13h et de 14h à 18h le samedi) ou par mail à reservation@megavacances.com. Ne refaites pas de nouvelles réservations au risque de générer un doublon, les frais éventuels seraient à votre charge.

Les transferts sont-ils inclus dans les tarifs ?

Vous trouverez dans tous nos descriptifs de voyages ce qui est inclus en bas de la rubrique « Prix Comprend – Ne comprend pas ».

CALENDRIER | DESCRIPTIF | PRIX COMPREND - NE COMPREND PAS | PHOTOS | VIDEOS | VISITE VIRTUELLE | CARTE

Que signifient demi-pension, pension complète et formule tout inclus ?

- **La demi-pension** : le petit déjeuner et le dîner sont inclus (boissons non incluses).
 - **La pension complète** : le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner sont inclus. Les boissons ne sont pas incluses et sont en supplément, sauf indication contraire sur le descriptif produit.
 - **La formule tout inclus** : comprend tous les repas, les snacks et certaines boissons locales. Elle s'applique selon les horaires d'ouverture des restaurants et des bars. Formule variable selon les établissements.
- Attention : l'existence de cette formule n'implique pas pour autant que tout est gratuit. Toutes les prestations non précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. **Nous vous conseillons tout de même d'informer les clients de vérifier au moment du check in ce que comprend l'all inclusive.**

Quand et comment vais-je recevoir les documents de voyage ? (convocations aéroport / vouchers)

Les documents de voyage sont envoyés par mail.



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.

Je n'ai pas reçu la facture, que dois-je faire ?

Merci de contacter notre service de réservation au 01 73 10 00 04 (10h à 18h en semaine et de 10h à 13h et de 14h à 18h le samedi) ou par mail à reservation@megavacances.com pour une prise en charge rapide de votre dossier pour toute réservation faite par téléphone ou sur internet.

Je n'ai pas reçu le carnet de voyage, que dois-je faire ?

Merci de contacter notre service de réservation au 01 73 10 00 04 (10h à 18h en semaine et de 10h à 13h et de 14h à 18h le samedi) ou par mail à reservation@megavacances.com pour une prise en charge rapide de votre dossier pour toute réservation faite par téléphone ou sur internet.

Comment modifier un dossier ?

Nous vous recommandons de contacter l'un de nos agents de réservation, qui selon le type de modification, vous informera de la démarche à suivre. Vous pouvez les contacter par mail à reservation@megavacances.com ou au **01 73 10 00 04**.

ATTENTION : Toute modification de dossier est susceptible d'engendrer des frais à votre charge. Nous vous invitons par conséquent à prendre connaissance de nos [CGV](#) afin de connaître nos barèmes de frais.

Comment annuler un dossier ?

Votre demande d'annulation doit être formalisée par l'envoi d'un email à reservation@megavacances.com.

ATTENTION : Toute modification de dossier est susceptible d'engendrer des frais à votre charge. Nous vous invitons par conséquent à prendre connaissance de nos CGV afin de connaître nos barèmes de frais.

Il n'y a pas d'accès aux dossiers sur le site www.megavacances.com

Comment réserver pour un groupe ?

Vous avez une demande jusqu'à 12 pax :

- Pour nos offres classiques, vous pouvez contacter l'un de nos conseillers au 01 73 10 00 04 (10h à 18h en semaine et de 10h à 13h et de 14h à 18h le samedi) ou par mail à reservation@megavacances.com.
- Pour nos offres GDS : malheureusement, celles-ci sont réservées aux individuels. Par conséquent, vous devrez adapter votre demande en fonction des disponibilités en ligne.

Vous avez une demande de groupe de plus de 12 pax, vous pouvez contacter notre service groupe à groupe@karavel.com

VOLS

Sur quelle compagnie aérienne le client va-t-il voyager ?

Nous nous efforçons d'indiquer en bas de chaque descriptif de voyage le nom de la ou des compagnies aériennes avec lesquelles le voyage s'effectuera.

Pour rappel, ces informations sont communiquées à titre indicatif et peuvent être soumises à modification.

Le nom de la compagnie, les horaires ainsi que le numéro de vol seront inscrits sur la convocation aéroport qui vous sera transmise entre 10 jours et 48h avant votre départ selon le type de vol.

L'horaire de vol est modifié, comment suis-je informé ?

En cas de modification d'horaire de vol, vous en serez informé par mail au plus tard 48h avant le départ.

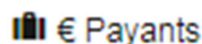
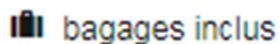
Comment puis-je avoir mon numéro de PNR ?

GDS : le numéro de PNR est mentionné sur les convocations de vols. Il vous permettra d'effectuer l'enregistrement en ligne directement sur le site de la compagnie aérienne et éviter les frais à l'aéroport

CHARTER : il n'y a pas de numéro de PNR. L'enregistrement se fera le jour du départ.

REGULIER : il faut demander à notre service réservation car nous avons un PNR unique pour l'ensemble du groupe et la liste est communiquée quelques jours avant départ.

Les bagages sont-ils inclus à ma réservation ?



Les pictogrammes vous indiquent si les bagages sont inclus à votre réservation.

Si le pictogramme indique « Payants » vous avez soit la possibilité de les rajouter lors de votre devis dans « Bagages en soute ». Sinon, vous devrez vous-même **prendre renseignement sur le site de la compagnie aérienne, et prévenir votre client de cet achat éventuel à effectuer par vos soins.**

ATTENTION – N'oubliez pas de nous prévenir de cet ajout afin que nous puissions mettre une note dans le carnet de voyage. Nos conseillers sont joignables au 01 73 10 00 04 (10h à 18h en semaine et de 10h à 13h et de 14h à 18h le samedi) ou par mail à reservation@megavacances.com.

Quel est le poids des bagages autorisé ?



A titre indicatif, sont autorisés:

- Pour les vols charters, en fonction des compagnies aériennes : un maximum de 15kg en soute et 5kg en cabine
- Pour les vols réguliers, en fonction des compagnies aériennes : un maximum de 20kg en soute et 5kg en cabine. Tout dépassement varie en fonction de la compagnie aérienne et vous sera facturé directement par celle-ci.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le site de la compagnie aérienne ou l'un de nos conseillers au 01 73 10 00 04 (10h à 18h en semaine et de 10h à 13h et de 14h à 18h le samedi) ou par mail à reservation@megavacances.com.

Comment modifier le nom passager sur les billets ?

Les billets sont nominatifs. Toute modification de nom et/ou prénom sur celui-ci entraîne la perception de frais d'annulation. Se référer à nos [CGV](#).

J'ai reçu un mail me demandant de payer une hausse de carburant...

Dans le cas d'une hausse carburant, nous respectons les dispositions du Code du Tourisme avec une prévenance de plus de 30 jours avant le départ.

SERVICE CLIENT

Que faire si le client rencontre un problème particulier durant son voyage ?

Malgré le soin que nous accordons à la sélection de nos voyages, nous ne sommes pas à l'abri d'un impondérable. Si tel est le cas nous recommandons qu'il s'adresse à notre représentant local qui sera le mieux placé pour répondre à vos attentes.

ATTENTION : Sur les offres GDS, nous n'avons en principe pas de représentant sur place.

De ce fait, vous pouvez contacter notre service qualité par téléphone au 01 70 36 48 64 ou par mail à qualite@karavel.com.

Si le client est insatisfait de son séjour, quelle est la procédure ?

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@megavacances.com

Comment MEGAVACANCES 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'un délogement à notre initiative, le service qualité vous contacte avec l'explication du motif et proposition d'une solution de relogement, à valider par vous 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 vous contacte avec explication du motif et solution proposée, à valider pour accord.



Comment puis-je obtenir une attestation de transport ?

Les demandes sont à adresser à clients@megavacances.com

Le client a eu un changement d'aéroport sur son trajet A/R, peut-il prétendre à un dédommagement ?

Notre mission est d'acheminer le client d'une ville de départ à une ville d'arrivée. Deux aéroports peuvent vous être proposés pour la même ville telle que Paris. MEGAVACANCES n'est pas tenue pour responsable du changement subi d'aéroport décidé par l'aviation civile. Dans ces conditions, les frais supplémentaires occasionnés restent à la charge du client.

Comment puis-je percevoir le remboursement des taxes aériennes ?

Les demandes sont à adresser à clients@megavacances.com

Je n'ai pas reçu mon remboursement, que dois-je faire ?

Merci de contacter notre service de réservation au 01 73 10 00 04 (10h à 18h en semaine et de 10h à 13h et de 14h à 18h le samedi) ou par mail à reservation@megavacances.com pour une prise en charge rapide de votre dossier pour toute réservation faite par téléphone ou sur internet.

CONTACTS COMMERCIAUX

Service commercial :

Tél. 01 73 10 00 00 - commercial@megavacances.com

Horaires d'ouverture:

Du lundi au vendredi de 10h00 à 13h00 et de 14h à 18h30

Jean-Christophe GUILLIN – Directeur Commercial

Tél. 01 70 36 47 49 – 06 11 26 21 24

jguillin@karavel.com

Allison BUSSI – Responsable Animation Commerciale

Tél. 01 48 01 26 11 – 06 63 54 16 08

abussi@karavel.com

Agathe FREMONT – Assistance Commerciale

Tél. 01 73 10 00 00

afremont@karavel.com



AUTRES CONTACTS

Call : (demandes particulières, modifications ...)

Tél. 01 73 10 00 04 - reservation@megavacances.com

Horaires d'ouverture:

Du lundi au vendredi de 10h à 18h – Samedi de 10h à 13h et
de 14h à 18h – Dimanche et jours fériés fermés

**CONTACTS CONVOCATIONS AEROPORTS / CARNETS DE
VOYAGES :**

Tél. 01 73 10 00 04 - reservation@megavacances.com

CONTACT URGENCE (avant ou pendant séjour)

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 73 10 00 04 - reservation@megavacances.com

CONTACT RECLAMATION : clients@megavacances.com