



### **Quelle prestation choisir ?**

Tout d'abord, choisissez la prestation qui vous séduit le plus... Félicitations à tous ceux qui travaillent et participent pour nous offrir de si beaux spectacles !

### **Billet en tribune**

C'est le type de ticket le plus populaire. Vous êtes assis à une place numérotée.

### **Prestation VIP**

Le must est de suivre le match depuis un espace privatisé situé dans la salle Paris Saint-Germain pour vous restaurer et suivre le match depuis les tribunes. Dès réception de votre confirmation, vous recevrez un e-mail précisant toutes les informations utiles. Il vous sera indiqué un plan d'accès, les horaires d'ouverture. Cette prestation est idéale pour vous des instants conviviaux qui resteront gravés dans votre mémoire.

### **Comment choisir votre hôtel ?**

Nous vous offrons la possibilité de réserver plusieurs nuits pour assister à un événement. Il vous suffit de définir le nombre de nuitées et de choisir la date de votre arrivée. Nous avons privilégié des forfaits « tout compris » comprenant le billet pour assister à la manifestation.

### **DISPONIBILITE**

Après avoir repéré une prestation 'Prestation + Hôtel' ou 'Prestation + Hôtel + Vol ou Train' à tarif intéressant, je suis revenu plus tard pour le réserver mais le prix avait changé, pourquoi ?

Le prix par personne est indiqué dans le calendrier (choix du début de la date de votre voyage) et peut être différent (à la baisse ou à la hausse) dans la page suivante (page devis), si tel est le cas, un message apparaît avant le point '1. Répartition des voyageurs' comme 'Après actualisation des disponibilités en temps réel, nous vous proposons le tarif ci-dessous'

\* Il faut savoir que les prix des chambres et des billets d'avion évoluent en permanence et en temps réel.

**L'explication ?** D'une part, les chambres et billets d'avions sont vendus par les agences de voyages du monde entier mais ils sont aussi achetés par tous les voyageurs de la planète via des milliers de sites de voyages. D'autre part, les compagnies utilisent des techniques commerciales comme le Yield management, permettant d'optimiser le remplissage des chambres et de leurs vols. C'est à dire qu'elles augmentent ou baissent leur prix en fonction de la demande, de la concurrence et du remplissage des chambres et aussi de leurs vols.

Le prix peut donc varier d'une minute à l'autre et cela explique les éventuelles différences de prix que vous pourrez constater. Le prix peut aussi très bien changer entre deux recherches successives.

C'est pour cette raison que nous vous invitons :

- A réserver le plus longtemps possible à l'avance car c'est là que vous bénéficierez des meilleurs prix. L'idéal étant entre 6 et 9 mois à l'avance, sauf



si vous partez en dehors des périodes de vacances scolaires. A noter que certaines compagnies comme les low cost, ne mettent pas leur stock en vente plus de 6 mois à l'avance.

- A réserver immédiatement si un tarif vous donne satisfaction car il est rare qu'il soit amené à baisser.

### **Comment vérifier la disponibilité des prestations ?**

Lorsque les prestations ne sont plus disponibles, un message spécifique s'affiche dans la page de paiement.

Notre système ne peut malheureusement pas répondre à votre demande pour l'une des raisons suivantes : la date n'est plus disponible ou la capacité d'hébergement n'est pas suffisante pour le nombre de passagers.

Nous vous proposons de reformuler votre demande ou de contacter notre service de réservation.

Vous pourrez contacter notre Service Réservation pour connaître la disponibilité d'une prestation similaire ou des informations complémentaires par mail à [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00.

### **Comment réserver une place spécifique pour assister à l'événement ?**

Il n'est pas possible de sélectionner des places en particulier sur le site internet. Vous pouvez toutefois transmettre votre demande/préférence lorsque vous commandez vos billets. Nous ferons de notre mieux pour vous satisfaire. Merci de nous contacter afin de répondre au mieux à vos attentes par mail : [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00.

### **Quelles sont les prestations disponibles ?**

#### **Prestation Enfant**

Toute personne, quel que soit son âge doit avoir un titre d'accès pour rentrer dans les espaces.

#### **Service réservation Groupe**

Afin de vous fournir les informations les plus pertinentes, nous vous prions de nous adresser vos coordonnées et vos besoins pour nous permettre de répondre à vos attentes. Contactez-nous par mail : [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00.

### **Quels sont les accès pour les personnes à mobilité réduite ?**

Certains espaces sont accessibles aux personnes handicapées. Veuillez contacter notre Service Réservation par mail à [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00.

### **Comment modifier ma réservation ?**

Si une erreur a été commise lors de votre réservation, nous vous prions de nous contacter dans les meilleurs délais, par mail à [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00. Nous ferons tout notre possible pour vous aider à la rectifier (sans engagement contractuel de notre part).



## **Comment recevoir vos billets ?**

Les bons de réservation des hôtels et de votre transport sont adressés sur votre mail indiqué lors de votre commande 72 heures après votre réservation.

Quant aux billets pour assister à l'événement, ils vous sont envoyés par mail à J-21 avant la manifestation. Il vous sera demandé de présenter votre carte d'identité ou votre passeport à l'entrée du Parc des Princes. Si le nom de la personne ayant effectué cette réservation est différent, merci de nous avertir et nous indiquer ses coordonnées.

Merci de vous rapprocher de notre Service Réservation afin d'obtenir les informations pratiques par mail à [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00.

## **DOCUMENTS DE VOYAGE**

### **Quels documents dois-je recevoir après la validation de ma commande ?**

Vous allez recevoir un mail de confirmation qui récapitule votre commande. L'E-ticket (billet électronique) que vous devrez présenter à l'aéroport. A noter que pour toute réservation effectuée sur une compagnie Low cost, le E-Ticket sera remplacé par une Confirmation de voyage.

Vous pourrez également éditer la facture du dossier.

### **Je souhaite recevoir mon billet électronique.**

Les billets électroniques (ou E-tickets) vous sont envoyés par mail, à l'issue de votre réservation, et au plus tard le lendemain du règlement.

Il est impératif de consulter votre boîte e-mail jusqu'à la veille du départ. (Attention la messagerie HOTMAIL a tendance à rejeter les envois, donc vérifiez qu'ils ne se trouvent pas dans vos spams).

INFO : L'e-impression de votre E-ticket sur votre mobile, est aussi acceptée par la majorité des compagnies. On vous conseille quand même d'avoir une version papier sous le coude, à présenter au cas où votre portable vous aurait fait faux bond : plus de batterie, portable tombé dans les toilettes de l'aéroport, etc...

### **Éditer sa carte d'embarquement**

Pourquoi l'éditer avant le départ ? Pour éviter le stress et arriver zen à l'aéroport ! ... mais aussi et surtout pour éviter des frais (potentiellement) facturés au comptoir par la compagnie le jour du départ.

### **La procédure pour accéder à votre dossier**

Chaque compagnie a la sienne, mais elles demandent quasiment toutes les mêmes informations. Voici quelques exemples d'accès à vos dossiers. Ensuite vous n'aurez plus qu'à vous laisser guider pour imprimer votre carte d'embarquement.

#### **> Easyjet**

**Cliquez ici**  pour vous enregistrer. Cochez les boutons comme indiqué ci-dessous, puis renseignez Numéro de réservation, Prénom et Nom.

#### **> Ryanair**

**Cliquez ici**  pour vous enregistrer. Après avoir entré votre référence de



réserveation, renseignez l'adresse email suivante : [lowcost@h24travel.com](mailto:lowcost@h24travel.com).

**>Transavia**

**Cliquez ici** pour vous enregistrer, puis renseignez : Numéro de réservation/Nom/Date de départ.

**> Volotea**

**Cliquez ici** pour vous enregistrer, puis renseignez le Numéro de confirmation et votre Email ou nom de famille

**> French Bee**

**Cliquez ici** pour vous enregistrer, et renseignez votre Nom + Numéro de réservation.

**> Eurostar**

**Cliquez ici** pour émettre votre billet car il est obligatoire pour accéder à bord du train. Renseignez la référence de la réservation et votre nom.

**> Germanwings (devenue Eurowings)**

**Cliquez ici** pour vous enregistrer. Sur le site, cliquer sur les onglets Enregistrement puis Enregistrement pour les clients de tour-opérateurs et renseignez votre Numéro de réservation.

**Je souhaite recevoir mon reçu carte bancaire et/ou ma facture.**

Une fois votre transaction bancaire effectuée, nous vous envoyons votre confirmation de réservation par E-mail, dans laquelle vous trouverez les infos de votre transaction.

Vous avez aussi la possibilité de recevoir ce reçu CB, ainsi que votre facture, en contactant notre Services Clients par mail à [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00.

**MOYENS DE PAIEMENT**

**Quels sont les moyens de paiement ?**

Vous disposez de plusieurs options de paiement soit par carte bleue, soit par virement. Il est possible de payer par CB (Mastercard, Visa, American Express et Carte Bleue) mais aussi par virement bancaire.

Par virement bancaire, merci de nous contacter pour obtenir nos coordonnées bancaires (RIB) par mail à [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone 01 42 03 10 00.

Impératif : Une fois l'opération effectuée, nous vous remercions de nous transmettre par e-mail la confirmation du virement, munie du cachet de votre banque à l'adresse : [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) afin de valider votre réservation.

**Ma CB n'est pas passée comment puis-je régler mon dossier ?**

Dans un premier temps, nous vous invitons à contacter votre banque pour connaître la raison de ce refus (souvent lié à un problème de plafond de vente à distance) puis dans un second temps, à contacter notre Service Réservation par mail à [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00 pour procéder au règlement. Vous pouvez aussi nous communiquer une autre CB à ce même numéro.



### **Mon paiement a échoué. Comment être sûr que je n'ai pas été débité ?**

Si notre système de réservation a décelé un défaut de paiement (souvent lié à un problème de plafond de vente à distance), nous vous l'indiquons en ligne. A partir de là, aucune transaction bancaire n'a été effectuée, donc pas de débit. Vous recevez dans la foulée un e-mail récapitulatif avec les instructions à suivre pour finaliser votre règlement.

### **Je voudrais avoir une facture.**

Pour éditer une facture, merci de nous contacter pour l'obtenir soit par mail à [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00.

### **Qu'est-ce que le paiement 3D Secure ?**

Dans le cadre de la lutte anti-fraude, nous avons mis en place le paiement 3D Secure, système de paiement par authentification permettant de renforcer la sécurité lors de vos achats en ligne. Au moment du paiement, votre banque vérifie l'identité du porteur de la carte avant de valider la transaction.

La procédure d'authentification s'opère ainsi :

1 - Après avoir renseigné vos coordonnées bancaires sur l'étape de paiement, vous êtes transféré sur le site de votre banque. Dans la fenêtre 3D Secure qui s'affiche, le procédé d'authentification à suivre est propre à chaque banque. Il peut vous être demandé de :

- Saisir votre date de naissance,
- Renseigner un code reçu par sms,
- Répondre à une question personnelle...

=> Vérifiez au moment de votre commande que vous pouvez recevoir le sms d'authentification 3DS (restriction opérateur, commande depuis l'étranger, couverture du réseau...).

2 - Vous reportez l'information transmise par votre banque, dans le process d'achat puis validez votre commande. Votre paiement est validé et votre transaction est alors finalisée. Vous recevez votre confirmation de réservation par email.

## **INFORMATIONS GENERALES**

### **Je recherche un tarif pour un groupe.**

Pour bénéficier d'un tarif groupe, il faut être au minimum 8 personnes. Notre moteur de réservation peut toutefois enregistrer jusqu'à 8 passagers sur un même dossier, mais sans tarif particulier.

Afin de vous fournir les informations les plus pertinentes, nous vous prions de nous adresser vos coordonnées et vos besoins. Nous vous remercions de préciser le nombre de personnes, les dates, l'hébergement souhaité (Chambre Single ou Double), les moyens de transport, et éventuellement les activités pour nous permettre de répondre à vos attentes. Contactez-nous par mail : [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00.



### **Où puis-je trouver ma référence compagnie, ma référence de dossier ?**

Vous trouverez la référence de votre dossier lors de l'étape de confirmation de votre réservation.

Pour la référence compagnie, vous l'aurez dans votre E-ticket. Celle-ci peut vous être utile si vous souhaitez vous rendre sur le site de la compagnie pour bloquer vos sièges ou éditer votre carte d'embarquement.

Vous retrouverez toutes ces informations dans l'email de confirmation qui vous a été envoyé.

### **Mon vol est annulé pour cause de grève, que faire ?**

Tout d'abord, ne cherchez pas à vouloir annuler votre billet à tout prix par anticipation et de votre propre chef car les compagnies aériennes prévoient souvent la mise en place de mesures commerciales accompagnant ces mouvements. Le bon réflexe est de nous contacter au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage car étant en relation directe avec les compagnies, nous saurons vous aiguiller au mieux sur les modalités et procédures à suivre et vous assister.

Attention, ces mesures ne seront pas forcément valables pour toutes les grèves. Par expérience, elles s'appliquent généralement en cas de mouvement social ou de cas de force majeure mais chaque événement peut avoir ses propres spécificités et chaque compagnie appliquer une règle différente.

## **BAGAGES**

### **Quels sont les produits interdits en cabine et en soute ?**

#### **Articles interdits en cabine**

Tous les liquides, crèmes, gels, pâtes et aérosols sont autorisés en bagage cabine en QUANTITE REDUITE, dans des conteneurs d'une capacité maximale de 100 millilitres chacun. Ces produits doivent être obligatoirement placés dans un sac plastique transparent à fermeture (capacité max. d'1 litre). Au-delà de 100 millilitres, ces liquides doivent être transportés dans des bagages enregistrés. Exceptions : les aliments et boissons pour bébés nécessaires au voyage et les médicaments nécessaires au voyage (une ordonnance peut être exigée).

Tous les objets pointus et tranchants pouvant être dangereux pour la sécurité publique sont interdits : ciseaux, couteaux, poignards, cran d'arrêt, rasoirs à manche, scalpels, les cannes plombées ou ferrées, matériel de tir à l'arc, arbalète, lance pierre, etc... et tout objet considéré comme une arme



blanche.

Les objets contondants comme les marteaux, tournevis, les équipements de sport tels que battes de base-ball, de cricket, les clubs de golf, cannes de hockey, mais aussi les instruments d'arts martiaux comme les matraques, sont interdits.

Toutes les armes à feu : de guerre, de défense, de tir, de foire, de chasse, de salon, historiques ou de collection, mais aussi leur imitation.

### **Articles interdits en soute et en cabine**

Toutes les matières et substances dangereuses, détonantes et déflagrantes (pétards, feux d'artifice, détonateurs...), ainsi que les matières inflammables comme l'essence, peintures, les produits chimiques dangereux, gaz et matériels d'autodéfense projetant des gaz irritants ou lacrymogènes.

Toutes les compagnies aériennes adoptent progressivement l'interdiction à bord des avions de tout Samsung Galaxy Note 7, qu'il soit éteint ou non, mise en place le 15 octobre 2016 aux Etats-Unis en raison des risques d'incendie qu'il représente.

Aéroports de Paris a mis en place une nouvelle politique concernant les bagages admis à l'enregistrement. Les fameux sacs ultra légers, souvent aux couleurs rouges et brunes et communément appelés « sacs Tati », sont désormais interdits à l'enregistrement.

### **Quels sont les objets inhabituels que vous pouvez emporter à bord ?**

Vous avez un objet inhabituel à transporter à bord et vous vous demandez s'il sera autorisé ou non ?

Voici une petite liste d'objets atypiques sur lesquels nous avons enquêté.

#### **ATTENTION**

Chaque compagnie ayant sa propre politique en termes de transport de bagage et de sécurité, il se peut qu'il y ait des variantes importantes d'une compagnie à l'autre.

Un gâteau d'anniversaire ? Oui, c'est possible mais seulement comme bagage à main et devra être conforme à la taille de ce bagage à main. Le gâteau devra être rangé dans le compartiment au-dessus de votre tête ou sous le siège devant vous. L'équipage n'est pas en mesure de conserver des gâteaux.

Une robe de mariée ? Oui comme bagage à main à condition qu'elle ne dépasse pas les limites de taille standard de celui-ci. La robe sera alors considérée comme un bagage à main de taille maximale.

Un réchaud de camping ? Oui mais en soute seulement et à la condition qu'avant le vol, le récipient ait été entièrement vidé de son contenu inflammable pendant au moins une heure et que le réservoir ou conteneur de combustible ait été laissé ouvert pendant au minimum six heures pour permettre l'évaporation du combustible résiduel. Le réservoir ou conteneur de combustible doit être hermétiquement bouché, emballé dans un matériau absorbant tel que des serviettes en papier, et être placé ensuite dans un sac en polyéthylène. Le haut du sac doit être ensuite fermé à l'aide d'élastique ou d'une ficelle.



Des cendres funéraires ? Oui en bagage à main, à condition de présenter une copie du certificat de décès et de crémation, et que les cendres soient placées dans un récipient approprié et parfaitement emballé. Vous serez tenu d'informer le personnel au sol de la nature de ce que vous transportez, au moment de l'enregistrement.

De la glace carbonique ? Oui, en bagage à main et jusqu'à un poids maximum (2 ou 3 kilos), à condition qu'elle soit uniquement utilisée pour conserver des produits périssables qui ne sont pas considérés dangereux. Pour toute demande de transport de médicaments, pensez à nous en faire la demande en nous contactant au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local) le plus tôt possible après avoir effectué votre réservation (6 € de frais d'intervention).

**Vous voulez voyager avec un excédent de bagage.**

Contactez notre service Clients au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local) pour connaître les frais imposés par la compagnie, auxquels s'ajouteront nos 16€ de frais d'intervention.

Merci de prévoir de nous donner le poids, les dimensions et le contenu de l'excédent de bagages.

**J'ai besoin de transporter un objet fragile et/ou volumineux.**

Contactez notre service Clients au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local) pour connaître les frais imposés par la compagnie, auxquels s'ajouteront nos 16€ de frais d'intervention par passager.

Nous aurons besoin de connaître :

- le poids,
- les dimensions,
- la nature du bagage à transporter ainsi que les parcours et les passagers concernés.

**Je veux ajouter un bagage additionnel à mon dossier.**

Vous avez déjà effectué la réservation et souhaitez ajouter un bagage additionnel. Contactez notre Service Clients au numéro qui vous est communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local) pour connaître les frais imposés par la compagnie, auxquels s'ajouteront nos 6€ de frais d'intervention).

Important : Sur les Etats-Unis, vous ne pouvez pas ajouter de bagages sur les vols intérieurs, ni en ligne, ni par téléphone. Les compagnies américaines vous obligent à les acheter uniquement sur place à l'aéroport. En revanche pas de souci, si vous achetez vos vols intérieurs en même temps que votre vol transatlantique.





## **Quelles sont les règles légales existantes en cas de bagages endommagés ou perdus ?**

La convention de Montréal du 28 mai 1999 qui en sus de définir le cadre en matière de transport aérien, a défini des règles en matière du transport des bagages.

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le voyageur doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le voyageur est invité à adresser à la compagnie aérienne la déclaration en y joignant les originaux des pièces justificatives.

(Exemple : photos faisant état de l'avarie, déclaration de valeur établie avant le vol auprès des services aéroportuaires...) dans des délais très courts :

- En cas d'avarie : 7 jours calendaires à compter de la date de découverte des faits (la date d'établissement du constat faisant foi),
- En cas de perte : 21 jours calendaires à compter de la date initiale de livraison, correspondant à la date du vol retour,
- En cas de livraison tardive : 21 jours calendaires à compter de la date réelle de livraison.

Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée, conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal.

## **ASSURANCE**

### **Quelles sont les assurances proposées ?**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix des Prestations proposées sur le Site.

Dès lors STEP BY STEP vous recommande de souscrire au moment de votre commande un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation.

Vous avez la possibilité de souscrire une assurance directement auprès de notre partenaire Mondial Assistance. Cette souscription doit être effectuée le jour de votre commande. Vous aurez accès à ce service dès réception de votre mail de confirmation, un lien spécifique vous permet d'acheter une assurance spécifique.

## **ANNULATION**

Les prestations proposées ne sont ni annulables ni remboursables.

Attention : en cas de non présentation au départ (No show), la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places sur l'ensemble des trajets qui suivent. Ces conditions s'appliquent également aux billets comprenant un trajet en train ou en bus.

## **MODIFICATION**



**J'ai déjà effectué mon vol aller je veux annuler mon vol retour.**

Tout voyage interrompu ou toute prestation non consommée ne donne droit à aucun remboursement.

**Je souhaite connaître les frais avant de modifier.**

Nous vous invitons à contacter notre service Clients au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local). Nous vous renseignerons sur les frais imposés par la compagnie aérienne auxquels s'ajouteront nos frais d'intervention d'un montant de 40 € par passager.

**Je veux modifier mes vols (horaires et / ou dates).**

Nous vous invitons à contacter notre service Clients au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local) pour nous en faire la demande. Notre équipe vous communiquera les frais relatifs à votre demande imposés par la compagnie, auxquels s'ajouteront nos 40 € de frais d'intervention par passager.

**Je souhaite modifier le nom des passagers sur un dossier.**

Nous vous invitons à contacter notre service Clients au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local) pour nous faire votre demande. Notre support vous communiquera les frais imposés par la compagnie, auxquels s'ajouteront nos 40€ de frais d'intervention par passager.

Attention : un changement de nom équivaut à une annulation de passager.

Les billets d'avion sont nominatifs et ne peuvent être cédés à un tiers.

En cas d'erreur d'une lettre dans l'orthographe d'un nom, une demande peut être faite auprès de la compagnie.

**J'ai déjà effectué mon vol aller et je souhaiterais modifier mon vol retour.**

Nous vous invitons à contacter notre service Clients au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local) pour nous faire votre demande. Notre support vous indiquera si la compagnie accepte la modification du vol retour, et vous communiquera les frais imposés par la compagnie auxquels s'ajouteront nos 40 € de frais d'intervention par passager.

**Je souhaite ajouter un passager à mon dossier (adulte, enfant, bébé).**

Seul un bébé peut être ajouté à un dossier. Dans ce cas, nous vous invitons à contacter notre service Clients, par mail à [info@stepbystep-org.mc](mailto:info@stepbystep-org.mc) ou par téléphone au 01 42 03 10 00.

Pour l'ajout d'un passager adulte ou enfant, nous vous invitons à effectuer une autre réservation sur notre site ou à nous contacter à ce même numéro.

**HOTELS**



## **Quel document de voyage vais-je recevoir à l'issu de ma réservation d'hôtel ?**

Une fois la réservation confirmée, vous recevrez par mail votre bon d'échange (aussi appelé Voucher) qui récapitule :

- Les coordonnées de l'hôtel,
- Le type de chambre réservée,
- Le numéro de la réservation,
- Le paiement.

Ce bon d'échange devra être présenté à l'hôtelier à votre arrivée à l'hôtel.

## **Comment connaitre les différents services proposés par l'hôtel ?**

Tout est mentionné sur le descriptif de l'hôtel : parking, wifi, restauration, piscine, animaux, etc ...

Les services proposés varient selon les établissements et les pays. Afin de vous assurer un agréable séjour, il est préférable de vérifier directement auprès de l'hôtelier s'il propose bien les services attendus. Vous retrouvez l'ensemble des coordonnées de l'hôtel sur votre bon d'échange/ voucher.

## **Comment obtenir un lit bébé dans un hôtel ?**

Les lits pour bébés sont mis à disposition sur demande et leur quantité est parfois limité dans certains hôtels, il est donc préférable de valider votre demande avec notre service client afin d'éviter tous problèmes de disponibilité à votre arrivée. Un surcoût peut être demandé par l'hôtel selon la destination.

## **Pourquoi y'a t'il des différences de prix sur les mêmes chambres / hôtels / dates ?**

Les prix pratiqués par les hôteliers peuvent varier au sein d'un même hôtel selon plusieurs facteurs :

- La catégorie des chambres (plus ou moins haut de gamme),
- Les différentes prestations comprises dans le prix (repas-spa-excursions ...),
- Les conditions d'annulation et de modification (un tarif modifiable sera plus élevé qu'un tarif non annulable non remboursable).

Ce sont donc des éléments à prendre en compte dans le choix de votre tarif.

## **Quels types de chambres et pensions sont proposés ?**

Les hôteliers proposent différents types de chambres, selon les établissements. Vous pouvez donc trouver des :

- Chambres doubles qui sont constituées d'un grand lit,
- Chambres twin composées de deux lits jumeaux,
- Chambres singles qui dans la plupart des cas font l'objet d'un supplément (variable selon les hôtels),
- Chambres triples équipées d'un grand lit et d'un lit supplémentaire,
- Chambres quadruples équipées d'un grand lit et de deux lits supplémentaires.



Pour toute demande de chambres « spéciales », nous vous invitons à contacter notre Service Clients.

Les hôteliers proposent différents types de pensions (variant selon le pays et les établissements) :

- Le logement seul ne comprend que le prix de la chambre,
- La demi-pension comprend le prix de la chambre + le petit-déjeuner et le dîner,
- La pension complète comprend le prix de la chambre + le petit-déjeuner + le déjeuner et le dîner.

La formule All inclusive comprend le prix de la chambre + tous les repas et toutes les boissons locales. Nous vous recommandons toutefois de bien vérifier sur votre voucher ce que cette formule comprend car les boissons et leur quantité peuvent varier d'un hôtel à l'autre.

### **Les tarifs sont-ils indiqués par personne ou par chambre ?**

Les prix affichés correspondent au coût total de votre dossier.

Que vous lanciez une recherche pour 1 ou 2 chambres, le prix affiché correspondra au prix total de la réservation.

### **Je veux modifier ou annuler ma réservation d'hôtel.**

Les réservations sont non annulables et non modifiables.

Nous ne pouvons pas rembourser une réservation non modifiable ou non annulable. Les frais générés seront alors directement encaissés par l'hôtelier.

### **Où puis-je retrouver mes réservations, mon voucher, ma facture d'hôtel ?**

L'ensemble des documents relatifs à votre réservation vous sont envoyés par mail.

### **Quand ma carte bancaire est-elle débitée et est-elle sécurisée ?**

Le montant de votre CB est débité dès la confirmation de votre réservation.

En collaboration avec SOCIETE GENERALE, nous avons mis en place un protocole SSL de sécurisation des échanges qui permet de crypter vos données lors de votre paiement. Ainsi lors de l'envoi de vos coordonnées bancaires sur notre site, celles-ci ne sont pas visibles et ne peuvent être récoltées puis conservées.

Nous avons également mis en place un protocole contre la fraude en ligne : le 3D Secure. Lors de votre achat, avant la confirmation du paiement, vous recevez un sms avec un code nous permettant de vérifier que vous êtes bien à l'origine de la demande de réservation.

### **Je viens d'arriver à l'hôtel qui n'a pas la trace de ma réservation.**

Les réservations sont parfois mal saisies dans le système de l'hôtelier. Il est donc indispensable de présenter le bon d'échange, reçu lors de votre



réserve, permettant au réceptionniste de connaître l'origine du payeur et son numéro d'urgence s'il ne retrouvait pas votre réservation.

En cas de problème à destination, il est recommandé de joindre le numéro d'urgence de notre prestataire, indiqué sur votre bon d'échange, voire notre Service Clients, lui aussi indiqué.

## SERVICES ET DEMANDES SPECIALES

### **Je souhaiterais réserver mon siège à bord.**

Nous avons deux possibilités :

- Nous contacter au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage pour nous en faire la demande. Nous vous communiquerons les frais de la compagnie, auxquels s'ajouteront nos 6 € de frais d'intervention.

Nous attirons votre attention sur le fait que certaines compagnies Low cost facturent systématiquement toute réservation de siège, tout en proposant aussi un choix plus large de type de sièges, comme ceux situés près des issues de secours, permettant davantage de confort pour les jambes (ou autre).

- Vous rendre sur le site de la compagnie (référence dossier compagnie dans votre E-ticket) et bloquer directement vos sièges en ligne.

### **Je veux réserver un repas spécial.**

Selon la compagnie, vous pouvez avoir la possibilité de faire une demande de repas spécial : végétarien, casher, sans gluten, halal, diététique.

Pour cela, vous pouvez soit :

- Nous contacter au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage pour nous en faire la demande. Nous vous communiquerons les frais de la compagnie auxquels s'ajouteront nos 6 € de frais d'intervention.

- Vous rendre sur le site de la compagnie et voir si celle-ci le propose. Si tel est le cas, vous pourrez faire la réservation en ligne.

### **J'ai besoin d'une assistance médicale (chaise roulante).**

Contactez notre service Clients au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage pour nous en faire la demande. Notre équipe vous contactera dans les plus brefs délais pour vous tenir informé.

Nous vous demanderons de nous préciser les informations suivantes :

- Le nom du passager concerné,
- Sa pathologie,
- Son degré d'autonomie (peut-il attacher sa ceinture, manger seul, se déplacer dans l'avion, monter les escaliers...).

Si le passager a sa propre chaise roulante, merci d'indiquer les éléments suivants :

- Le type de chaise roulante (Chaise manuelle / à batterie sèche / à batterie liquide),
- Les dimensions (longueur/largeur/hauteur) et poids de la chaise, une fois



pliée.

Attention : cette prestation est sous réserve d'acceptation de la part de la compagnie aérienne.

### **Je souhaite voyager avec mon animal domestique.**

Contactez notre service Clients au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage. Nous vous communiquerons les frais imposés par la compagnie auxquels s'ajouteront nos 16 € de frais d'intervention par passager.

Les animaux de compagnie sont, en règle générale, acceptés à bord des avions, soit en cabine (s'ils pèsent moins de 5 kgs), soit en soute, sauf refus pour raisons valables (genre un cachalot ou un dindon), ou si quotas déjà atteints dans l'avion, législation relative aux animaux dangereux, réglementation du pays de destination, etc...).

Donc, merci de préciser dans votre demande :

- La race de votre animal,
- Le poids (poids total de l'animal + cage),
- Les dimensions du sac ou de la cage (longueur, largeur, hauteur).

Attention : cette prestation est sous réserve d'acceptation de la part de la compagnie aérienne.

### **Je veux transporter des médicaments/oxygène.**

Contactez-nous au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local). Notre équipe vous communiquera les frais éventuels, imposés par la compagnie, auxquels s'ajouteront nos 16 € de frais d'intervention.

Pour les passagers diabétiques, certaines compagnies peuvent ne pas prendre en charge la réfrigération de leurs seringues. Merci de contacter notre support qui contactera la compagnie.

### **J'ai besoin d'une nacelle pour mon bébé.**

Selon la compagnie, un berceau peut vous être prêté sur les vols intercontinentaux. Pensez à nous en faire la demande en nous contactant au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local) le plus tôt possible après avoir effectué votre réservation (6 € de frais d'intervention). Veuillez noter que le nombre de berceaux est limité. Si aucun berceau n'est disponible, votre bébé voyagera sur vos genoux.

## **RECLAMATION**

### **J'ai subi un retard de vol, je voudrais me faire indemniser.**

Vous avez souscrit notre assurance "Annulation sans motif ni justificatif" ou notre Pack assurances "Annulation sans motif ni justificatif"+ "Assistance rapatriement".

Nous vous invitons à contacter votre assureur afin de vérifier les démarches à effectuer.

=> Votre n'avez pas souscrit d'assurance, nous vous invitons à consulter ce lien



afin de vérifier qu'il remplit les conditions requises.

Si tel est le cas, merci de nous faire parvenir votre demande par courrier recommandé, accompagné impérativement du justificatif fourni par la compagnie aérienne, à l'adresse suivante :

Service Clients - 74 Boulevard d'Italie - 98 000 Monaco

Notre service Clients effectuera une demande d'indemnisation, directement auprès de la compagnie aérienne. Vous serez informé par E-mail de la suite apportée à votre dossier, sous un délai d'environ 3 mois (délai moyen des compagnies aériennes).

### **J'ai perdu mes bagages je veux me faire indemniser.**

Tout d'abord, nous vous invitons à vous rapprocher de la compagnie aérienne ou du service bagages de l'aéroport où est survenu le sinistre afin de signaler la perte de vos bagages.

Si vous avez souscrit notre assurance "Assistance Rapatriement" ou notre Pack assurances "Annulation sans motif ni justificatif" + "Assistance Rapatriement".

Nous vous invitons à cliquer sur le lien Gestion Présence Assistance afin de vérifier les démarches à effectuer auprès de l'assureur.

### **Si vous n'avez pas souscrit d'assurance :**

Merci de nous faire parvenir votre demande accompagnée impérativement du justificatif fourni par la compagnie aérienne. Notre service Clients effectuera une demande d'indemnisation directement auprès de la compagnie aérienne. Vous serez informé par E-mail de la suite apportée à votre dossier, sous un délai d'environ 3 mois (délai moyen des compagnies aériennes).

### **J'ai dû régler une taxe aéroport et je souhaiterais me faire rembourser.**

Les tarifs proposés sur le site sont affichés toutes taxes comprises. Cependant des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays.

Dans ce cas, ces taxes sont à votre charge et sont à régler sur place, en monnaie locale ou en dollars. De ce fait, aucune demande de remboursement ne peut être prise en compte.

### **Je n'ai pas voyagé et je souhaiterais me faire rembourser les taxes aéroport.**

Nous nous engageons à vous créditer le montant des taxes remboursées par la compagnie aérienne, minoré de 20% (dans la limite de 20€) de frais de traitement par passager.

Pour cela, vous pouvez contacter nos équipes :

- Par téléphone au numéro non surtaxé à disposition dans vos documents de voyage, et ce du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 10h00 à 18h00.

Attention : certaines taxes sont non-remboursables, telle que la surcharge 'carburant', ceci en fonction des compagnies aériennes, du type de tarifs et/ou des destinations.

Délais de 30 jours selon l'article 113.8 du code de la consommation.



**Je suis toujours en attente de mon remboursement.**

Nous vous invitons à contacter notre service Clients au numéro qui vous a été communiqué dans vos documents de voyage (prix d'un appel local) pour connaître l'évolution du remboursement en cours.

Le délai de traitement des compagnies est d'environ 3 mois (délai moyen des compagnies aériennes) Nous vous rappelons que nous agissons en tant que simple intermédiaire et que nous sommes tributaires du délai imposé par les compagnies aériennes.

Toute reproduction, totale ou partielle, de ce site ou d'un ou de plusieurs de ses composants, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation expresse de l'agence Step By Step, est interdite, une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

