

GUIDE DU VOYAGEUR EN AVION

Numéros d'urgence 24h/24 – 7J/7

En cas de problème grave ou urgent, n'hésitez pas à appeler les numéros suivants : 0032(0)495.528.620 ou 0032(0)43.87.98.90.

Vos documents d'identité

Vous devez être en possession de :

- Personnes de 12 ans et + : carte d'identité originale valable (et non d'un duplicata)
- Enfant de – de 12 ans : carte d'identité électronique Kids-ID à demander à votre administration communale.
- Personnes de – de 18 ans non accompagnées de leurs parents : attestation parentale légalisée par la commune.
- Personnes de 75 ans et + : carte d'identité non périmée indiquant une date de validité.
- Non ressortissants belges : sont priés de se renseigner auprès de leur ambassade pour les formalités nécessaires.

Les documents de voyage et d'identité doivent être à portée de main tant à l'aller qu'au retour. Sur certaines destinations, le passeport est obligatoire. N'oubliez pas de vérifier auprès de votre agence de voyages.

Votre assurance-voyage

Nos prix ne comprennent aucune assurance de voyage. Vous avez la possibilité, moyennant supplément, de souscrire auprès de votre agence de voyages une assurance complète de l'EUROPEENNE appelée « FULL LEO ». Lors de la souscription, nous vous remettrons un document avec les conditions générales. Vous y trouverez le numéro de téléphone ainsi que le numéro de police si vous avez besoin d'aide ou d'assistance.

De plus, n'oubliez pas de réclamer les documents nécessaires à votre mutualité. Ces formulaires vous permettront de faire valoir vos droits en matière de soins médicaux à l'étranger.

Pourboires

Conformément à la législation sur les prix, le pourboire à notre accompagnateur LEONARD est inclus dans nos prix. Par contre, le pourboire aux guides et chauffeurs locaux ne sont pas inclus. Vous gardez votre entière liberté sur l'appréciation de leurs services. Nous attirons votre attention que sur certaines destinations, le pourboire est obligatoire.

GUIDE DU VOYAGEUR EN AVION (suite)

Votre guide-accompagnateur

Partez en toute tranquillité, vous êtes entourés pendant votre voyage. La plupart de nos programmes en avion sont guidés et/ou accompagnés, soit par un guide-accompagnateur Léonard, soit par un guide-accompagnateur local. Le/La guide est là pour vous aider, pour vous donner des renseignements, des explications. Quel que soit votre problème, vous pouvez toujours faire appel à lui/elle. C'est également le/la guide qui s'occupe de l'organisation générale du voyage et qui vous communique les lieux et endroits de rendez-vous. Aidez-le/la dans sa tâche en respectant scrupuleusement ses directives, surtout lors des arrêts.

Remarque

Pour des raisons météorologiques, techniques ou selon les opportunités du moment, le programme ou les visites pourrait être légèrement modifiés ou inversés. Concernant les croisières, la compagnie et le commandant sont seuls juges des modifications éventuelles de l'itinéraire de la croisière pour des raisons de sécurité des passagers.

Contrôle de qualité

Si vous rencontrez un problème durant le voyage, si pour une raison ou une autre vous n'obtenez pas un des services que vous avez réservés et payés, nous vous invitons à le signaler directement au prestataire concerné et/ou personnel Léonard présent. Dans certains cas, exigez une attestation écrite de leur part.

Les Voyages Léonard ne tiendront pas compte des courriers envoyés après votre retour en Belgique si le point exposé dans ce dernier n'a pas été signalé auprès d'une de ces personnes.

VOTRE APPRECIATION

Chers clients,

Nous espérons que vous avez passé un excellent voyage ! N'hésitez pas à nous faire part de votre expérience. En plus de notre vécu personnel, votre avis est primordial. Nous vous invitons à remplir le formulaire ci-dessous, passer dans votre agence ou surfer sur www.voyages-leonard.com sous la rubrique « contact – contrôle de la qualité ». Merci de noter qu'aucun courrier ne sera échangé suite à ce formulaire. Nous vous remercions de votre confiance et espérons vous revoir bientôt.

L'équipe des Voyages LEONARD.

VOS COORDONNEES

NOM :

PRENOM :

ADRESSE :

.....

EMAIL :

VOTRE VOYAGE

DESTINATION :

DATE DE DEPART :

N° VOL ALLER :

N° VOL RETOUR :

GUIDE :

HOTEL DE SEJOUR :

INSCRIPTION A L'AGENCE DE

Entourez la note qui correspond à votre appréciation

	Médiocre	Insuffisant	Satisfaisant	Bien	Excellent
Accueil à l'agence	1	2	3	4	5
Compagnie Aérienne	1	2	3	4	5
Autocar local ou Léonard	1	2	3	4	5
Compétence du chauffeur	1	2	3	4	5
Amabilité du chauffeur	1	2	3	4	5
Compétence du guide	1	2	3	4	5
Amabilité du guide	1	2	3	4	5
Qualité de l'hôtel	1	2	3	4	5
Qualité des repas	1	2	3	4	5
Qualité des excursions	1	2	3	4	5
Note générale du voyage	1	2	3	4	5
Remarques et suggestions :					