

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.

Vos bagages

Vous avez droit à 1 valise ou 1 sac de voyage de dimension standard (**20kg maximum**) par personne. Fixez toujours avec soin une **ETIQUETTE LEONARD** ci jointe dûment complétée à votre bagage afin d'éviter tout égarement de celui-ci. Nous vous rappelons que, lors de toute manipulation, vous êtes responsables de vos bagages et vous prions d'y maintenir une grande attention. Tâchez de vous organiser afin de ne pas avoir besoin de votre valise durant le trajet.

Remarque : Dans le cas où votre bagage serait malencontreusement endommagé lors d'un trajet en autocar réalisé par nos soins, il vous faudra une attestation écrite et signée du chauffeur constatant les faits pour introduire un recours auprès de votre agence.

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 remettons 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.

GUIDE DU VOYAGEUR EN AUTOCAR (suite)

Les pourboires au personnel de bord

Conformément à la législation sur les prix, le pourboire au personnel de bord (chauffeur, guide et/ou hôtesse) est inclus dans nos prix. Vous gardez néanmoins votre entière liberté sur l'appréciation de leurs services.

La sécurité à bord du véhicule

La Communauté Européenne impose le port de la ceinture à bord des cars. En cas de non-respect de cette loi, une amende – pouvant s'élever à près de 100€/personne – pourra vous être réclamée lors d'un contrôle routier. Nous rappelons également qu'il est interdit de fumer à bord.

Votre place dans l'autocar

Elle vous est attribuée au moment de la centralisation juste avant de monter dans votre autocar définitif. Afin d'éviter tout malentendu, elle est toujours déterminée à l'avance suivant l'ordre d'inscription.

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.

Objets perdus

Les Voyages Léonard déclinent toute responsabilité quant à la perte ou à l'oubli de tout objet en cours de voyage.

Toutefois, si vous avez oublié votre paire de lunettes, votre téléphone ou tout autre objet à bord de l'autocar, signalez-le sans tarder en complétant notre formulaire en ligne (www.voyages-leonard.com > onglet Pratique ; lien direct : <http://www.voyages-leonard.com/voyager/pratique/objets-perdus>).

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 dans nos autocars. L'équipe des Voyages LEONARD.

VOS COORDONNEES

NOM :

PRENOM :

ADRESSE :

.....

EMAIL :

VOTRE VOYAGE

DESTINATION :

DATE DE DEPART :

N° CAR ALLER :

CHAUFFEUR ALLER :

HOTESSE/STEWARD ALLER :

DATE DE RETOUR :

N°CAR RETOUR :

CHAUFFEUR RETOUR :

HOTESSE/STEWARD RETOUR :

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
Sécurité à bord	1	2	3	4	5
Confort à bord	1	2	3	4	5
Compétence du chauffeur	1	2	3	4	5
Amabilité du chauffeur	1	2	3	4	5
Compétence hôtesse/steward/guide	1	2	3	4	5
Amabilité hôtesse/steward/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 :					