

## FOIRE AUX QUESTIONS

Vous avez des questions sur notre section « Cherchez ou Réservez » ? Vous trouverez dans notre Faq les réponses aux questions les plus fréquemment posées par nos chers clients. Si vous ne trouvez pas la réponse à une question, écrivez-nous via le chat en ligne ou à [contact@escapade-hotels.com](mailto:contact@escapade-hotels.com) et nous vous répondrons automatiquement.

### QUESTIONS GÉNÉRALES

Comment réserver sur le site **Escapade Hôtels** ?

Sur notre site internet : Vous pouvez réserver en ligne avec une téléconseiller votre séjour sur le site Escapade Hôtels directement. Pour cela, il vous suffit de cliquer sur le bouton **'inscription'**

Remplir le formulaire de réservation afin d'être enregistré. En ce qui concerne nos activités, vous pouvez directement les réserver sur la page du produit en remplissant votre formulaire. C'est le mode le plus simple et le plus rapide pour effectuer votre réservation.

Pour un voyage sur mesure laissez-nous un message en ligne si vous souhaitez être orienté et un de nos agent voyage se fera un plaisir de vous répondre, ou mieux, de vous contacter pour planifier vos destinations, hébergements et dates de séjour.

Nous vous offrons également la possibilité d'effectuer une demande de devis avec le service à la carte pour votre voyage, sans engagement de votre part ni frais. Pour cela, remplissez notre formulaire de contact en ligne qui aidera un de nos agents à concevoir sur mesure votre séjour. Vous pouvez nous donner autant d'informations que vous le souhaitez afin que nous puissions personnaliser votre demande, ou bien un de nos experts en voyages peut vous guider et vous conseiller pour créer l'expérience parfaite pour vous. Dans ce cas, un agent voyage vous contactera afin de discuter de votre thème de voyage, de la destination précise, de vos envies et des options d'hébergement ; Et n'hésitez pas à nous partager les attentes, ou désirs que vous avez déjà en tête.

Nos experts en voyage organiseront ensuite une expérience unique de voyage, y compris un séjour dans votre établissement pour la durée souhaitée. Nous vous aiderons également à planifier la durée de vos vacances, les destinations, hébergements, animations, pensions, activités, à réserver vos vols et à créer des expériences uniques pour vous, afin que vous puissiez explorer l'environnement incroyable dans lequel vous vous trouverez.

POUR NOUS CONTACTER :

Par courriel : [contact@escapade-hotels.com](mailto:contact@escapade-hotels.com)



Une fois que vous avez expérimenté votre service à la Carte, elle sera minutieusement

étudiée et nous veillerons à ce que rien ne soit oublié, et nous vous assurons que personne d'autre n'aura la même expérience.

## **QUELLES SONT NOS GARANTIES ?**

Des offres rigoureusement sélectionnées

Des prix exclusifs et des réductions allant jusqu'à moins 50% sur nos offres promotionnelles. Nos offres se distinguent par leur qualité et le niveau de leurs prestations.

Une sélection exigeante et variée, réalisée par nos collaborateurs, professionnels du tourisme.

Des partenaires reconnus dans l'univers du tourisme.

Un enrichissement constant de la qualité grâce à l'analyse des avis de nos chers clients. Pour toutes nos ventes, nous vous garantissons des tarifs exclusifs et les meilleurs

Une puissance de négociation inédite grâce à notre très bonne réputation et à la qualité de nos prestations

Une parfaite maîtrise pour les offres que nous « produisons » nous-mêmes.

## **NOTRE OBJECTIF :**

Nos offres promotionnelles ont pour but de promouvoir notre réseau de Tour Opérateur et d'agences, en espérant que vous deviendrez client de notre réseau d'agences pour vos futures vacances, et ce sans aucune contrepartie ni engagement de votre part. Nous sommes reconnus pour la sélectivité et le bon rapport qualité/prix de nos séjours.

Des supports numériques à la pointe et une innovation permanente de nos prestations. Des plateformes d'échange.

## **COMMENT PUIS-JE RÉGLER MON SÉJOUR ?**

Nous acceptons toutes les cartes bancaires (Visa, Mastercard, American Express.) Paiement en ligne.

Vous renseignez sur votre formulaire de réservation votre nom, prénom du titulaire de la carte bancaire, adresse, email, et téléphone, notre système est sécurisé avec le **3Dsecure obligatoire** dans le monde entier sinon le paiement sera refusé automatiquement par notre service bancaire. Ensuite vous remplissez votre n° de carte bancaire, sa date d'expiration, le nom du porteur ainsi que le numéro de cryptogramme de votre carte et un code de sécurité vous sera envoyé par votre banque afin de s'assurer que c'est bien vous qui faites le paiement et vous recevrez une double facture, une par courriel du système de paiement et une par notre service de comptabilité.

**Notez bien** : Tant que nous n'avons pas reçu votre règlement, nous ne pouvons procéder au traitement de votre demande de réservation. Nous vous conseillons donc de vous enregistrer, afin de soumettre sans attendre votre demande de réservation auprès du Groupe hôtelier de votre choix.

À la confirmation de votre réservation, nous procéderons uniquement à l'encaissement du moyen de règlement que vous nous aurez indiqué.

## **QUAND ET COMMENT RECEVRAI-JE MES DOCUMENTS DE VOYAGE ?**

Une fois votre règlement effectué, un ou une assistant voyage vous contacte immédiatement afin de planifier vos vacances et nous vous ferons parvenir vos documents de voyage, et invitation à votre nom par courriel.

Ces documents vous seront transmis après votre réservation.

## **COMMENT MODIFIER MA RÉSERVATION ?**

Nous vous recommandons de contacter le service client qui, selon le type de modification, vous informera de la démarche à suivre. Vous pouvez les contacter soit par téléphone ou par courriel qui sont notifiés sur le site internet ou directement avec votre conseiller voyage.

Notez que cette modification est susceptible d'engendrer des frais à votre charge. Nous vous invitons par conséquent à prendre connaissance de nos conditions générales de vente.

## **COMMENT ANNULER REPORTER UNE RÉSERVATION ?**

Il vous suffit de nous envoyer un courriel et notre service réservation prendra contact avec vous afin de voir avec vous les modalités de report ou d'annulation de votre séjour.