

Jeudi 26 mars 2020

Bonjour,

Merci pour votre message et votre réservation effectuée par l'intermédiaire du site de notre aéroport partenaire.

La situation de crise sanitaire que nous traversons, et le nombre exceptionnel de demandes à traiter, altèrent malheureusement la qualité d'assistance de notre service de réservation de vols. Nous en sommes très sincèrement désolés et affectés, mais nous vous assurons que nous faisons le maximum pour vous répondre au mieux, privilégiant les départs proches.

Etant donné l'état d'urgence actuel, nous avons revu avec le service réservation notre processus de traitement des demandes clients.

Votre voyage est prévu entre aujourd'hui et le 30 avril ?

Si votre vol est annulé par la compagnie, le service réservation vous contactera dans les meilleurs délais.

Si votre vol est maintenu par la compagnie, mais que vous souhaitez annuler votre réservation, H24Travel appliquera les conditions des compagnies aériennes que vous pouvez consulter en cliquant sur [ce lien](#).

Vous souhaitez annuler votre réservation uniquement sur un principe de précaution, et vous n'avez pas souscrit d'assurance, vous pouvez adresser votre demande directement via [ce formulaire](#) de contact rubrique «Coronavirus – Annulation de vol »

Votre départ est prévu après le 30 avril ?

Comme vous pouvez l'imaginer, les services doivent faire face à un grand nombre de demandes. Pour éviter une trop longue attente au téléphone, nous vous invitons à ne pas contacter le service réservation dans l'immédiat. Ce dernier vous contactera en donnant la priorité aux voyageurs dont la date de départ est la plus proche.

Pour les personnes ayant eu leur vol annulé par la compagnie aérienne, nous vous invitons à vous rendre directement sur le site de la compagnie aérienne afin de savoir ce qui a été mis en place dans votre cas. Voir les [dispositions par compagnie](#).

Votre départ est prévu après le 30 avril et vous avez souscrit une assurance annulation en même temps que votre billet (Freeflex ou Totalflex) ?

Vous pouvez annuler votre réservation quand vous le souhaitez afin de recevoir un avoir, allant de 50% à 100% du montant du billet en fonction de l'option retenue.

Dans ce cas, utilisez [ce formulaire](#) de contact rubrique «Toute autre demande ».

Sélectionnez « annulation » et indiquez dans le champ « description » le type de d'assurance Flex réservée et les dates souhaitées de votre prochaine réservation, si connue.

Un email vous sera ensuite adressé sous quelques jours (plusieurs probablement) avec le lien contenant l'avoir nécessaire, valable 12 mois, pour faire la nouvelle réservation.

Si vous souhaitez utiliser votre avoir dans le cadre d'un report impérieux de votre voyage ou d'une nouvelle réservation urgente, nous vous recommandons de réserver et payer directement votre nouveau billet, et de conserver votre avoir pour un autre projet de voyage, lorsque nous serons revenu à un mode opératoire plus normal.

Etant donné la situation d'urgence entraînée par le coronavirus, **le délai de traitement et de réponse du centre d'appels est beaucoup plus important que d'habitude**. Soyez assurés que les équipes font de leur mieux pour traiter les demandes le plus rapidement possible. A toutes fins utiles, nous reprecisons le numéro (+33) 1 73 08 00 58 (appel gratuit + coût de la communication) cependant nous **vous remercions de privilégier ce [formulaire de contact](#) et vous remercions par avance de ne pas réitérer vos demandes en cours** (aussi bien par téléphone que par le formulaire) **ceci ne faisant qu'aggraver les délais de traitement**.

Espérant vous avoir aidé, nous restons à votre écoute dans cette période difficile pour tous.

Portez-vous bien, vous et vos proches !

Le Service Clients Aéroports Voyages
www.aeroports-voyages.fr

Le service de réservation vols est assuré par H24 Travel, 25, rue de Ponthieu 75008 Paris - SAS au capital de 95.460€ - RCS Paris B 807 712 690 - TVA intracommunautaire : FR 94807712690 - Immatriculation n° IM075140074 auprès d'ATOUT FRANCE 79/81 rue de Clichy 75009 Paris - RCP : Hiscox, 19 rue Louis le Grand 75002 Paris