

BESOIN D'AIDE?

FOIRE AUX QUESTIONS



Questions fréquentes

01 Comment bénéficier de ma réduction CSE partenaires?

Comme vous avez accès à notre plateforme dédiée, vous avez directement accès à nos tarifs tour opérateur. Nos prix producteurs sont ultra compétitifs. En effet, avec Light Trip, vous pouvez obtenir jusqu'à 45% de réduction sur vos destinations préférées

L'ensemble des tarifs disponibles sur la plateforme comprennent déjà la réduction CSE Elle sera également appliquée sur votre devis personnalisé

02 Puis-je régler par Chèques Vacances (ANCV- Kadéos)?

Vous pouvez régler votre commande avec des Chèques Vacances. (jusqu'à 70% du montant de votre voyage)
Pour en bénéficier, validez votre réservation en choisissant le paiement en 2 ou 3 fois sans frais, payez par carte bancaire une partie de votre voyage pour finaliser votre commande, puis envoyez-nous par voie postale vos chèques vacances. (Light trip – 2 place de Touraine, 78000 Versailles)

A noter : nous acceptons les chèques vacances classiques et les e-chèques vacances ANCV et KADEOS

Nous devons recevoir par la poste vos chèques vacances maximum 30 jours avant votre départ.

03 Puis-je régler en plusieurs fois ?

Vous avez la possibilité de régler en plusieurs fois (2 ou 3 fois sans frais)

si votre départ est à plus de 30 jours, vous aurez la possibilité de verser un premier acompte du montant total de votre commande au moment du paiement.

Les 2 autres échéances vous sera envoyé automatiquement sous forme de lien de paiement sécurisé par email.

04 Quand et Quels documents vais-je recevoir ?

Suite à votre réservation, vous recevrez un email de confirmation.

7 jours avant votre départ, votre carnet de voyage vous sera envoyé par email

Un carnet de voyage composé des documents suivants :

- Vos billets d'avion
- Le bon d'échange pour l'hôtel (voucher)
- Les informations pratiques sur place (nos conseils en fonction de la destination et numéro d'assistance, coordonnées de l'hôtel, un rappel de vos prestations)
- Le bon d'échange pour les transferts (si option choisie)

Choisissez votre thématique



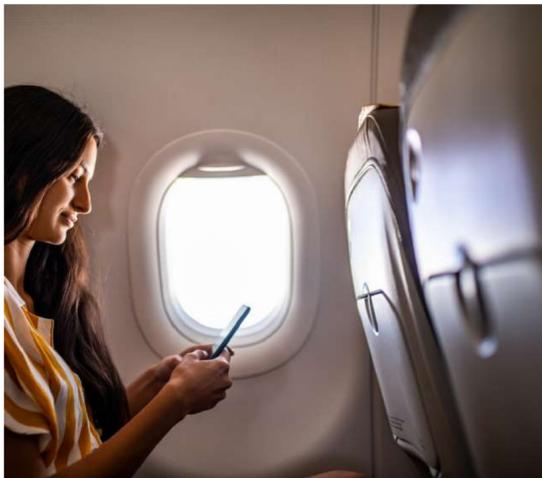
RESERVER UNE OFFRE



LE PAIEMENT



MA RESERVATION



AVANT LE DEPART



PENDANT MON SEJOUR



APRES MON SEJOUR

RESERVER UNE OFFRE

➤ **Comment bénéficier de ma réduction CSE partenaires?**

Comme vous avez accès à notre plateforme dédiée, vous avez directement accès à nos tarifs tour opérateur. Nos prix producteurs sont ultra compétitifs. En effet, avec Light Trip, vous pouvez obtenir jusqu'à 45% de réduction sur vos destinations préférées

L'ensemble des tarifs disponibles sur la plateforme comprennent déjà la réduction CSE Elle sera également appliquée sur votre devis personnalisé

Je peux réserver uniquement le vols ou uniquement l'hôtel?

En tant que Tour opérateur, nous proposons des offres "packagées" (vols+hôtel) très intéressantes.

Pour Dubaï et New York, nous pouvez toutefois bénéficier de nos tarifs uniquement sur les hôtels

➤ **Je recherche un voyage, comment trouver les formalités en vigueur pour chaque destination ?**

Pour chacune de nos offres, vous trouverez les formalités et conseils de voyage dans l'onglet "Le Pays" en fonction du voyage sélectionné.

Les formalités sanitaires en vigueur (vaccins, test PCR...)

Nous vous invitons à consulter le site officiel Idu gouvernement, les formalités officielles pour chaque pays sont régulièrement mises à jour

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>

RESERVER UNE OFFRE

➤ **Je ne trouve pas d'offres ou de destinations qui correspondent à mes besoins sur votre plateforme**

Nous avons sélectionnées des offres exclusives sur notre plateforme. Si vous n'avez pas trouvé votre bonheur, nous vous proposons de réaliser **un devis personnalisé et gratuit par mail sous 24h et vous faire bénéficier de nos tarifs exclusifs.**

Pour cela il faudrait nous faire parvenir **par email à l'adresse voyage@light-trip.com ou directement sur notre chat instantané**

les informations suivantes SVP :

- Nombre de personnes participant à ce séjour
- Dates souhaitées
- Ville de départ
- Catégorie d'hôtel souhaitée
- Pension souhaitée
- Budget
- Toute information complémentaire pouvant être utile à l'élaboration de cette offre

Une fois ces informations reçues, un agent prendra contact avec vous et vous fera parvenir un devis gratuit par email.

➤ **Puis-je réserver pour quelqu'un d'autre, et faire bénéficier de ces avantages aux membres de ma famille ou amis?**

Vous pouvez réserver un séjour pour une autre personne sur notre plateforme. Pour cela, il est nécessaire de bien mentionner le nom et prénom des participants lors de votre réservation.

Sachez que vous pouvez également offrir des cartes cadeaux.

➤ **Je souhaite souscrire à une assurance pour mon voyage, comment faire ?**

Vous pouvez souscrire à une assurance lors de votre réservation. Cette option vous sera proposée avant le paiement de votre commande. Il vous suffit de sélectionner l'assurance et de l'ajouter au prix total de votre commande.

| Note : Vous avez la possibilité d'ajouter l'assurance après avoir réservé votre voyage.

AVANT MON DEPART

➤ Quand et Quels documents vais-je recevoir ?

Suite à votre réservation, vous recevrez un email de confirmation.

7 jours avant votre départ, votre carnet de voyage vous sera envoyé par mail

Un carnet de voyage composé de documents suivants :

- Vos billets d'avion
- Le bon d'échange pour l'hôtel (voucher)
- Les informations pratiques sur place (nos conseils en fonction de la destination et numéro d'assistance, coordonnées de l'hôtel, un rappel de vos prestations)
- Le bon d'échange pour les transferts (si option choisie)

➤ Dois-je absolument imprimer mes documents de voyage ?

En règle générale, vous ne devez pas imprimer les documents présentant une en-tête Light-trip. **Une présentation numérique suffit.**

Pour votre vol:

Vos E-tickets ne sont pas une carte d'embarquement. **Pensez à vous enregistrer en ligne sur le site de la compagnie aérienne** puis télécharger votre carte d'embarquement.

| À noter : si vous voyagez avec des compagnies low cost (Ryanair, easyJet, Volotea, Vueling...), l'impression de votre carte d'embarquement est obligatoire. Des frais d'impression au comptoir pourraient être appliqués.

Pour vos options:

Une présentation numérique suffit

➤ Quel sera mon terminal à l'aéroport ?

Certains aéroports présentent plusieurs terminaux. Voici comment identifier le terminal auquel vous rendre:

- Entrez votre numéro de vol sur Google au format "Vol + votre numéro de vol"
- Si votre terminal n'apparaît pas sur Google et que vous partez dans moins de 24h, **rendez-vous directement sur le site internet de l'aéroport de départ.**

➤ Puis-je régler par Chèques Vacances (ANCV- Kadéos)?

Vous pouvez régler votre commande avec des Chèques Vacances. (jusqu'à 70% du montant de votre voyage)

Pour en bénéficier, validez votre réservation en choisissant le paiement en 2 ou 3 fois sans frais, payez par carte bancaire une partie de votre voyage pour finaliser votre commande, puis envoyez-nous par voie postale vos chèques vacances. (Light trip – 2 place de Touraine, 78000 Versailles)

| A noter : nous acceptons les chèques vacances classiques et les e-chèques vacances ANCV et KADEOS

Nous devons recevoir par la poste vos chèques vacances **maximum 30 jours avant votre départ.**

➤ Comment utiliser ma carte cadeau ou mon code promo ?

Utiliser votre carte cadeau pour finaliser votre commande ?

Rentrer simplement le code unique de votre carte cadeau directement à la dernière étape du tunnel de vente, au paiement de votre commande.

Le montant de votre carte cadeau sera déduit du montant total à régler.

Votre carte bancaire sera débitée uniquement du solde restant.

| Attention : La carte cadeau / Le code PROMO n'est ni échangeable ni remboursable

➤ Puis-je régler en plusieurs fois ?

Vous avez la possibilité de régler en plusieurs fois **(2 ou 3 fois sans frais)**

Si votre départ est à plus de 30 jours, vous aurez la possibilité de verser un acompte de 30% du montant total de votre commande au moment du paiement.

Les 2 autres échéances vous sera envoyé automatiquement sous forme de lien de paiement sécurisé par email.

➤ **Les bagages sont-ils inclus dans ma réservation ?**

Si vous n'avez pas réservé de bagages en soute lors du processus d'achat, au moins un bagage à main est autorisé pendant votre vol. Vous trouverez les détails de ce bagage à main sur vos E-tickets.

| Important : Si vous souhaitez ajouter un bagage après votre réservation ou un bagage spécial (sport, loisir, article volumineux...), vous devez impérativement nous en informer ou dans certains ça le faire depuis le site de la compagnie aérienne ou lors de votre départ à l'aéroport. Des frais pourront s'appliquer.

Si vous avez réservé des bagages en soute ou s'ils sont compris dans votre réservation, **vous retrouvez l'ensemble des informations bagages (dimensions, poids, quantité...) directement sur le site de la compagnie aérienne.**

➤ **Dois-je m'enregistrer en ligne avant de partir ?**

Vous devez vous enregistrer en ligne directement sur le site de la compagnie aérienne avant votre départ :

| À noter : l'ouverture de l'enregistrement en ligne dépend en fonction des compagnies aériennes. Vous ne pourrez pas vous enregistrer si vous tentez de vous enregistrer trop tôt.

- Renseignez le code de réservation ou le numéro de billet dans le champ associé, ainsi que le nom et prénom du passager principal
- Validez l'enregistrement en ligne et téléchargez vos cartes d'embarquement

| À noter : si vous voyagez avec des compagnies low cost (Ryanair, easyJet, Volotea, Vueling...), l'enregistrement en ligne est obligatoire. Des frais d'enregistrement au comptoir pourraient être appliqués.

MA RESERVATION

➤ Comment modifier ou annuler ma réservation ?

Comme indiqué dans nos Conditions générales de ventes, nos offres ne sont habituellement pas modifiables en raison du caractère flash de nos ventes.

Nos CGV sont disponibles sur notre site avec le barème des frais de modifications.

Une demande de modification ou d'annulation doit être effectuée directement par mail :

voyage@light-trip.com

La date de l'annulation sera prise en compte avec un email explicite à l'adresse **voyage@light-trip.com**

Toute modification est assujettie à des suppléments.

Nous nous tenons à votre disposition pour toutes questions sur le chat instantané ou par email

➤ Je souhaite modifier ma réservation achetée sur SHOWROOMPRIVE.COM

Vous devez prendre contact avec le **service client de SHOWROOMPRIVE.COM**

.

DE RETOUR A LA MAISON

➤ Comment vous faire part de ma satisfaction, partager votre expérience ?

En moyenne 15 jours après votre voyage, vous recevrez systématiquement un e-mail pour vous demander votre avis.

Vos avis compte pour nous car il nous rend meilleurs.

Notre but est d'évaluer sur tous nos voyages le niveau de satisfaction de nos clients afin d'améliorer votre expérience.

Le lien google avis :

<https://g.page/r/CbNQQGoqjntxEBO/review>

.

➤ Comment formuler une réclamation ?

Nous travaillons au quotidien pour vous apporter des offres et un service de qualité.

Si nous n'avons pas su répondre entièrement à vos attentes, n'hésitez pas à nous faire part de votre réclamation en nous envoyant un e-mail à **quality@light-trip.com**

- Détaillez votre réclamation de façon concise. Vous pouvez également nous transmettre, en pièce jointe, des photos, des vidéos ou tout autre élément factuel permettant de justifier votre réclamation.

| À noter : Certaines situations demandent une étude approfondie auprès de nos partenaires.

Nos délais de traitement sont de **30 jours maximum**.

.