



Chers clients,

**15 mars 2020**

**En raison de la situation exceptionnelle que nous vivons, nous avons fait le choix de travailler à porte fermée.**

**En ce qui concerne les consignes d'hygiène liées au Coronavirus :**

Nous traitons un client à la fois afin d'éviter trop de contacts entre les personnes. Ne venez à l'agence que si c'est nécessaire. Contactez-nous par téléphone, mail ou Message Facebook.

**En ce qui concerne le traitement de votre dossier voyage :**

Nous traitons en priorité les dossiers des clients qui sont actuellement à destination et les dossiers des clients qui partent dans les prochains jours.

Si vous partez après le 20/03, nous vous remercions de patienter et de ne pas venir à l'agence. Nous prendrons contact avec vous par téléphone ou via mail. Nous traitons au fur et à mesure les dossiers par dates de départ.

**Vous souhaitez réserver un voyage :**

Nous sommes à votre disposition aussi pour vos demandes et vos futurs voyages. N'hésitez-pas à nous contacter par téléphone, mail ou Facebook (messages privés).

**Les départs jusqu'au 31/03 sont pour la plupart suspendus.**

Après cette date, aucune décision n'est encore prise.

Nous ne prenons plus de nouvelles réservations pour des départs jusqu'au 03/04/20.

Nous vous remercions de votre compréhension.

**14 mars 2020**

**Les affaires étrangères belges ont déconseillé tout voyage** à leurs citoyens pour une durée indéterminée, qui peut donc prendre fin au début des vacances de Pâques ou être reconfirmé.

[https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager\\_a\\_letranger](https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger)

Notre équipe comprend tout à fait votre inquiétude et sera là pour répondre à vos questions au cas par cas mais voici quelques points à souligner **si après le 03.04.20**, la situation ne change pas :

1. Nous allons contacter d'abord nos partenaires pour reporter votre voyage sans frais dans les tous prochains mois ou si possible dans les 12 mois. Un voucher (avoir) vous sera remis pour ce futur voyage, ce qu'a permis les autorités italiennes aux agences de voyages, les autorités françaises et belges y seraient favorables aussi, il y aura certainement un début au niveau européen concernant cela. Leur priorité est d'abord la bonne santé des citoyens.
2. Si vous avez souscrit une assurance annulation ou assistance en notre agence, contactez-nous et passez nous voir s'il s'avère que d'ici le 03.04.20, il sera toujours déconseillé de voyager. Vous avez souscrit une assurance voyage via votre carte de crédit ou votre courtier, contactez votre banque ou courtier pour plus d'informations, puis passez nous voir.
3. Notre secteur est l'un des plus atteints par cette crise (on ne va pas s'en cacher) : d'abord les compagnies aériennes qui préconisent d'abord de reporter et de ne pas rembourser (80% à 90% des cie), puis nous agences de voyage belges nous avons ensemble perdu plus d'un milliard d'Euros depuis le 24.02.20, dans d'autres pays c'est encore pire (Vietnam 7 milliard). Et à cet effet nous attendons des décisions raisonnables et économiques pour notre secteur durement touché par cette crise. Personne n'a jamais vécu cela dans notre secteur, ce virus à côté des attentats ne permet pas de faire des plans à long terme et tout est au cas par cas.

Merci de ne pas nous envoyer des mails tous les jours ou plusieurs fois par jour, cela ralenti notre travail (intensif). Nous gérons tous les dossiers et nous prendrons contact avec vous, car tout change d'heure en heure et de jour en jour.

Un rendez-vous pour en discuter en agence est toujours faisable si c'est constructif et que nous sommes fixés sur les mesures et les décisions à prendre sur votre voyage. Sachez que nous avons plus de 25 départs en avril à gérer et que nous devons aussi gérer le quotidien en agence.

Enfin, j'espère que c'est main dans la main et avec votre confiance en notre équipe, que nous franchirons cette étape difficile ensemble, pour encore vous faire rêver et découvrir le Monde dans les prochains mois.

En vous souhaitant un excellent weekend, veuillez, recevoir, chers voyageurs, mes meilleures salutations.

L'équipe de Saveurs du Voyage.