

Communiqué de presse

**Jet tours lance le label « valeur certifiée »
pour encore plus de garanties et de services pour ses clients**



Paris, le 21 décembre 2016 – Afin de rendre leur séjour le plus confortable et serein possible, Jet tours offre à ses clients des garanties et des services supplémentaires, dans tous ses clubs ainsi que les branded hotels du Groupe Thomas Cook distribués en France, sous le label « Valeur Certifiée».

Ce label implique 7 engagements forts du tour-opérateur:

- **PROMESSE 24H**

Pas de mauvaise surprise à l'arrivée, en étant assuré d'obtenir la prestation réservée. Si, une fois sur place, le client constate que l'hôtel n'est pas tel que nous l'avons décrit, nous cherchons une solution qui lui convienne dans les 24H.

Si ce n'est pas le cas, le client a le choix entre : bénéficier d'un avoir équivalent à 25% du prix de son voyage pour ses prochaines vacances ou rentrer en France par le premier vol disponible et être remboursé de l'intégralité de son voyage à son retour. *

- **CONTRÔLE DE LA QUALITÉ**

Nos responsables qualité contrôlent continuellement ces hôtels et nous travaillons étroitement avec les hôteliers en leur assurant des programmes de formation spécifique afin de respecter nos normes élevées de qualité. Également très attentifs aux remarques clients à travers nos enquêtes satisfaction régulières, nous en tenons compte pour améliorer la qualité de notre prestation.

- **NORMES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ**

La sécurité de nos clients est notre priorité principale. Nous sélectionnons et contrôlons annuellement tous nos partenaires hôteliers selon les réglementations les plus rigoureuses en matière de sécurité et de santé.

- **PRÉSENCE D'UN REPRÉSENTANT FRANCOPHONE**

Nous sommes là pour aider nos clients. Notre représentant francophone est présent dans l'hôtel plusieurs fois par semaine pour apporter toute aide et assistance durant le séjour de nos clients. Si ses horaires de présence ne conviennent pas, il est joignable par téléphone ou peut convenir d'un rendez-vous à l'hôtel.

- **RELATIONS AVEC LES HÔTELIERS**

Nous visitons personnellement tous nos hôtels et entretenons au quotidien de fortes relations avec nos partenaires hôteliers pour que nos clients bénéficient d'un encadrement et d'un service privilégiés.

- **ASSISTANCE 24H/24 AVEC NOTRE SERVICE CONNECT**

Nous sommes aux côtés de nos clients tout au long de leur séjour. Ils bénéficient d'une assistance 7j/7 et 24h/24 par téléphone, mail, SMS, Skype ou Facetime avec notre Service Connect.

- **TRANSFERT RETOUR**

Nous souhaitons que le trajet de retour soit aussi relaxant que le reste du séjour de nos clients. Les informations concernant le transfert sont communiquées 24/48H avant le retour pour que nos clients puissent profiter de leurs vacances jusqu'au dernier moment.

* **CONDITIONS D'APPLICATION DE LA PROMESSE 24 H**

1. La Promesse 24 H est valable pour l'achat d'un voyage à forfait (vol+hôtel) Jet tours d'une durée minimum de 7 nuits et concerne uniquement les hôtels identifiés dans la présente brochure ou sur notre site web jettours.com

par le logo 

2. Qu'est-ce que la Promesse 24 H ? Si, une fois sur place, vous constatez que votre hôtel n'est pas tel que nous l'avons décrit, nous cherchons une solution qui vous convient. Nous pouvons ainsi être amenés à vous proposer un hébergement dans un autre hôtel.

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre le problème dans les 24 heures, deux options s'offriront à vous :

a) Rentrer en France par le premier vol disponible de notre offre et être remboursé de l'intégralité de votre voyage à forfait.

b) Ou poursuivre vos vacances dans l'hôtel réservé et bénéficier d'un bon de réduction d'une valeur de 25% du prix total de votre voyage, à valoir sur l'achat d'un prochain voyage à forfait Jet tours identifié

par le logo 

3. Par descriptif de l'hôtel, on entend :

- le descriptif mentionné en brochure ou sur notre site web au moment de votre réservation,

- et toute modification du descriptif qui vous serait communiqué par Jet tours ou votre agence de voyages avant votre départ.

4. La Promesse 24 H ne s'applique pas en cas de circonstances extérieures qui s'imposent à Jet tours ou à l'hôtel telles que conditions météorologiques, insurrection, acte terroriste, grève etc.

5. Pour bénéficier de la Promesse 24 H, vous devez déclarer à notre Représentant sur place dans un délai de 24 heures à compter de votre enregistrement à l'hôtel, toute non-conformité au descriptif constatée. Ne seront pas pris en compte toutes appréciations subjectives.

6. Si nous vous proposons un hébergement alternatif, il sera toujours de la même catégorie hôtelière que celle de l'hôtel initialement réservé et situé dans le même pays.

7. Si nous n'avons pas été en mesure d'honorer notre Promesse 24H et que vous avez choisi de rentrer en France, nous procédons à la réservation de votre vol retour (vol sélectionné parmi les vols de notre offre). Jet tours sera seul décisionnaire du choix dudit vol (vol charter, vol régulier ou vol low-cost).

Une fois votre nouveau vol réservé, votre vol retour initial sera annulé.

Le remboursement de votre voyage à forfait sera effectué dans un délai maximum de 28 jours à compter de votre retour.

8. Si nous n'avons pas été en mesure d'honorer notre Promesse 24H et que vous avez choisi de poursuivre vos vacances dans l'hôtel réservé, vous bénéficierez d'un bon de réduction d'une valeur de 25% du prix total de votre voyage à forfait (vol + hôtel - à l'exclusion de toute autre prestation optionnelle telle que location de voiture, excursions etc.), à valoir sur l'achat d'un prochain voyage à forfait Jet tours identifié

par le logo 

Vous recevrez votre bon de réduction dans un délai maximum de 28 jours après votre retour.

Ce bon de réduction doit être utilisé dans un délai de 12 mois suivant sa date d'émission dans l'une des agences distributrices des voyages Jet tours. Il n'est ni cessible, ni remboursable.

9. Si la non-conformité au descriptif concerne tous les clients d'un même dossier de réservation, le remboursement des voyages à forfait ou la réduction sera accordé à la personne ayant réservé ledit voyage. Si la non-conformité n'affecte pas tous les clients d'un même dossier de réservation, le remboursement ou la réduction sera calculé au prorata sur la base du prix du voyage de chaque voyageur concerné et octroyé à la personne ayant réservé le voyage à forfait même si cette dernière n'est pas affectée par la non-conformité.

10. La Promesse 24 H n'affecte pas les droits dont vous bénéficiez au titre de la législation française.

Contact presse Jet tours

Delphine Lacroix de Peretti : 01 76 77 73 31 – delphine.lacroix-de-peretti@thomascook.fr

A propos de Jet tours

Jet tours est un tour opérateur de référence depuis 1968 proposant des voyages de qualité et la garantie d'expériences à l'image de ses clients. 5^{ème} tour opérateur sur le marché français avec une part de marché d'environ 10%, Jet tours fait voyager chaque année plus de 300 000 clients. La marque est distribuée par 2 500 points de ventes dont 80 agences Jet tours. Jet tours propose des séjours exclusifs aux Caraïbes, dans l'Océan Indien et en Méditerranée, des circuits aux quatre coins du monde, des week-ends en Europe, des séjours et locations en France, une offre neige et des clubs de vacances.