



Choisir  TUI, c'est voyager en toute confiance !

*“Parce qu’on sait que vous n’avez jamais eu autant besoin de souffler, de prendre du temps pour vous et de vous évader, nos équipes mettent tout en place pour vous faire passer des vacances en toute sérénité.”*

**Vous avez des questions ? Nous sommes là pour y répondre !**

**Je ne sais pas quelles formalités je dois remplir avant mon départ... Où puis-je me renseigner ?**

Rien de plus simple, rendez-vous dans vos TUI Stores ou sur [tui.fr](http://tui.fr), retrouvez toutes les informations sanitaires concernant votre lieu de vacances, ainsi que les formalités à remplir mises à jour régulièrement. Vous avez réservé sur [tui.fr](http://tui.fr) ou dans votre TUI Store ? Vous recevrez également ces informations dans vos newsletters clients TUI 2 semaines, puis 5 jours et 3 jours avant votre départ. Et si des changements de dernières minutes interviennent, on vous prévient par sms !

**Je voudrais réserver mes vacances et j’hésite encore, est-ce flexible ?**

Réservez sereins, nous mettons en place des conditions spécifiques ! Bénéficiez :

- De frais de modification offerts jusqu’à 30 jours avant le départ
- D’acompte de seulement 150€
- Du règlement du solde à seulement 1 mois avant le départ

Conditions des produits concernés par l’offre Primos de la Collection Printemps-Eté 2022 et valable jusqu’au 31 janvier.



# Choisir TUI, c'est s'assurer de passer des vacances aux ambiances à nul autre pareil !

## Le pays que j'ai choisi ferme ses frontières avant mon départ, qu'avez-vous prévu ?

A vous de choisir ! Nous vous proposons de :

- Reporter votre voyage,
- Changer de destination,
- Bénéficier d'un avoir,
- Ou être remboursé. Si les conditions sont remplies et votre dossier de demande de remboursement dûment complété, nous nous engageons à vous rembourser dans les 14 jours.

## Et si jamais le pays ferme ses frontières durant mes vacances, que se passe-t-il ?

Pas de panique, on a pensé à tout... nous nous occupons de tout et nous chargerons d'organiser votre retour anticipé gratuitement ! Si besoin, nous vous proposerons également un hébergement, jusqu'à 3 nuits, sans frais. Vous aurez également droit à une réduction de prix quant à la partie de votre séjour dont vous n'aurez pas pu profiter.

## Est-ce que je vais profiter des mêmes expériences de vacances que d'habitude ?

La découverte des patrimoines historiques, culturels et naturels de nos destinations promettent toujours autant d'émerveillement, en excursions dans vos clubs ou en circuit Nouvelles Frontières, dans le respect des gestes barrières et des règles de sécurité exigées par votre pays de destination.

Et un masque ne masque en rien la légendaire bonne humeur de nos Club Marmara et Club Lookéa ! Nos animateurs et animatrices vous entourent pour vous divertir avec toujours autant de passion et d'enthousiasme. Dans leurs têtes, c'est une idée fun à chaque minute pour partager, échanger, faire de nouvelles rencontres et vous faire passer les plus belles vacances !

## Le programme d'animations est-il modifié ?

Tous les incontournables du Club sont maintenus : jeux, soirées interactives, événements apéritifs, spectacles, sports collectifs et individuels... Des règles de comportements spécifiques sont bien-sûr spécialement proposées, mais l'ambiance unique de nos clubs est préservée !

## Comment se déroulent les repas en Club Lookéa et Club Marmara ?

Les horaires de nos bars et restaurants sont élargis et leur capacité d'accueil réduite. Moins de tables, plus de distance, un sens de circulation clair, des protections sur les lieux de service, et bien sûr de belles terrasses ! Chaque jour, nos buffets de qualité, frais et variés, sont servis de préférence à l'assiette sans rien céder aux plaisirs de vos papilles.

## Le mini-club est-il ouvert ?

Bien sûr ! Au programme : sports, jeux et autres activités - de préférence en plein air - le matin et l'après-midi. Les horaires pourront être aménagés. Les repas sont à partager avec les parents. Nos équipes sont spécialement formées et sensibilisées aux mesures d'hygiène et de sécurité, et seront particulièrement vigilantes à la désinfection régulière des équipements et aux lavages des petites mains.



# Choisir TUI, c'est profiter à fond de ses vacances : assistance & formalités, on s'occupe de tout !!

## Les excursions sont-elles maintenues ?

Le programme d'excursions a été spécialement adapté : aux alentours du Club, marchés locaux et balades pédestres vous attendent. Laissez-vous guider par les conseils avisés de votre Représentant Club Marmara ou de votre Délégué Club Lookéa pour vivre de belles expériences et découvertes de la destination, en petits groupes et avec un service de transports adapté, dans le respect des gestes barrières et des règles de sécurité exigées par votre pays de destination.

## J'ai un problème ou une question durant mes vacances. A qui puis-je m'adresser ?

Votre Représentant Club Marmara, votre Délégué Club Lookéa ou votre guide Nouvelles Frontières ! Il vous accompagne tout au long de vos vacances, 24h/24 et 7j/7. C'est votre interlocuteur privilégié. Spécialement formé pour répondre à vos besoins, il vous assiste et vous accompagne tout au long de votre séjour, de votre arrivée à votre départ :

- Il vous informe des formalités de retour dès votre arrivée. Ces formalités sont également affichées sur les panneaux d'informations au sein du club ou rappelées lors de votre circuit.
- En contact permanent avec les autorités locales et les experts Hygiène & Sécurité du Siège, il adapte les protocoles si besoin.
- Il facilite toutes vos démarches. En Club Lookéa et Club Marmara, vos Délégués et Représentants organisent les rendez-vous pour effectuer le test PCR au sein même de votre club ou appellent directement les laboratoires si besoin. Ils géreront alors votre transfert vers le lieu de test et vous confirmeront le prix de chaque prestation.

Pour les autotours Nouvelles Frontières, vous disposez du numéro d'urgence de notre partenaire local, disponible 24h/24 et 7j/7, qui pourra vous aider en cas de besoin.

*\*Les frais sont à votre charge. Ils vous seront confirmés par votre Délégué, votre Représentant ou votre Guide durant votre séjour et seront à régler avant le départ.*

## Comment ça se passe si je dois effectuer un test PCR sur place avant mon retour ?

Pas de souci, tout est organisé ! Vos tests seront effectués directement au sein de votre club par du personnel médical qualifié. Pas de rendez-vous, pas de déplacement et des résultats reçus à temps avant votre retour, on s'occupe de tout et vous profitez de vos vacances jusqu'au dernier moment.

Et votre guide Nouvelles Frontières vous accompagne tout au long de vos démarches lors de votre circuit.

## Je suis testé positif avant mon vol retour ! Je fais quoi ?

Nous avons tout prévu !

- Le Délégué ou le Représentant organise votre rapatriement\* au club.
- Il prend contact avec un médecin local si votre état le nécessite et gère pour vous l'éventuel achat de médicaments\*.
- Il organise les conditions de respect de la quarantaine : chambre dédiée et livraison de plateaux repas en chambre\*.
- Il réserve un vol retour\* une fois l'autorisation de voyager accordée.
- Votre guide Nouvelles Frontières facilitera les démarches auprès des assurances pour votre prise en charge puis prendra directement contact avec nous, afin que nous puissions vous aider au mieux.

*\*Tous les frais occasionnés sont à votre charge. Ils seront confirmés par le Délégué, le Représentant ou le Guide et à régler avant le départ.*

\*Toutes ces conditions sont applicables aux forfaits touristiques TUI France (hors vols secs).

