

Mise à jour le 09/10/2020

Depuis l'apparition du coronavirus (Covid-19), nous nous efforçons d'évaluer et suivre l'évolution de la situation en étroite collaboration avec les instances représentatives de la profession (EDV et SETO) et les autorités françaises (MEAE et Ministère de la Santé).

Toutes les équipes Service Clients Cdiscount Voyages se tient à votre disposition. N'oubliez pas de vous munir de votre numéro de commande avant toute démarche.

Mise à jour le 30/10/2020,

Dans le cadre des mesures de re-confinement annoncées par le Chef de l'État, le mercredi 28 octobre, les déplacements de loisirs à l'étranger (hors voyage d'affaires ou impératifs familiaux) sont interdits à compter du vendredi 30 octobre 2020 et pour une durée minimale de 4 semaines.

Votre vol est prévu dans les prochaines semaines ?

Si vous disposez d'une attestation vous autorisant à vous déplacer à l'étranger et que vos vols sont maintenus, vous devez impérativement prendre connaissance des mesures sanitaires applicables dans :

- vos aéroports de départ et d'arrivée en consultant les sites de référence
- votre pays de destination (et/ou de transit) en consultant le site [France Diplomatie](#)

Afin de rester connecté avec la France durant votre séjour sur place, nous vous invitons également à vous inscrire sur le site [Ariane](#) et à télécharger l'appli sur votre smartphone. Vous recevrez ainsi toutes les informations officielles concernant votre destination et suivrez, en live, les conseils aux voyageurs.

Lors de vos trajets domicile ⇔ aéroport, vous devrez présenter votre e-ticket et l'attestation de déplacement dérogatoire (téléchargeable [ICI](#)) en cas de contrôle.

Enfin, si vous prenez malgré tout la décision d'annuler votre voyage, les frais tels que définis dans nos conditions de vente seront appliqués.

Si vos vols sont annulés, nous vous contacterons dès que possible et vous informerons de la politique de report ou de remboursement de la compagnie aérienne. Nous vous rappelons qu'en tant qu'intermédiaire, nous sommes, tout comme vous, tributaires des dispositions et des délais imposés par votre transporteur.

CONCERNANT VOL

Il est impératif de consulter le site France Diplomatie, avant votre réservation et avant votre départ, pour connaître les conditions d'accès et d'accueil dans votre pays de destination et/ou de transit. Vous pouvez également vous inscrire sur le site Ariane avant votre départ. Au cours de votre voyage, et si la situation du pays le justifie, vous recevrez par e-mail ou SMS toutes les informations et les consignes de sécurité envoyées par l'Ambassade de France.

Votre voyage est prévu dans les deux prochaines semaines ? Voici les démarches à suivre concernant les réservations de billets d'avion sur notre site vol.cdiseout.com :

- Si votre vol est annulé par la compagnie, nous vous contacterons dans les meilleurs délais. Les compagnies aériennes peuvent annuler certains vols sans nous prévenir, et ce, jusqu'à la veille du départ. Nous vous conseillons donc de consulter régulièrement le site de la compagnie aérienne assurant votre transport afin de vérifier que les vols sont bien assurés comme prévu.
- Si votre vol est maintenu par la compagnie, mais que vous souhaitez annuler votre réservation (via notre [formulaire de contact](#)), nous appliquerons les conditions imposées par votre transporteur. Conditions que vous pouvez consulter en cliquant sur [ce lien](#).

Dans tous les cas, il se peut que les autorités locales (du lieu de transit ou de destination) imposent des consignes sanitaires spécifiques ou mettent en place des mesures de restriction d'accès à leur territoire. La situation étant en constante évolution, il est impératif de consulter régulièrement toutes les informations relatives aux voyages à l'étranger sur le site France Diplomatie ou sur le site de l'Ambassade de France dans le pays de destination.

Votre départ est prévu dans plus de 2 semaines ?

Comme vous pouvez l'imaginer, nous devons faire face à un grand nombre de demandes. Notre Service Clients vous contactera par email si votre vol est annulé, dès que nous en serons informés par la compagnie aérienne, en donnant la priorité aux voyageurs dont la date de départ est la plus proche. Afin de vous permettre d'agir rapidement sur votre dossier, vous pouvez également vous rendre sur le site internet de la compagnie aérienne opérant votre vol afin de gérer votre réservation en direct avec elle.

Pour continuer à toujours mieux vous informer, nous avons mis à votre disposition un chatbot « AIDE » disponible sur le site vol.cdiseout.com et situé en bas à droite de la page.

Important : nous vous remercions de ne pas nous contacter par téléphone, car nous connaissons un nombre très élevé d'appels, et de privilégier, le cas échéant, notre formulaire de contact.