

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 01/02/2020

Dans le cadre des dernières mesures sanitaires annoncées par le Premier ministre, le vendredi 29 janvier 2021 :

- Retour des **motifs impérieux** pour les déplacements en provenance et en direction de **tous les territoires ultramarins**
- **Voyage hors UE** possible uniquement pour **motif impérieux** également
- **Voyage en UE** possible avec **obligation de présenter un test PCR négatif au départ et au retour**.
- Le **couvre-feu** instauré entre **18h et 6h du matin perdure** jusqu'à nouvel ordre. Ainsi, lors de vos trajets domicile/aéroport, si vous vous déplacez pendant ces heures, vous devrez présenter votre e-ticket et l'attestation de déplacement dérogatoire (téléchargeable [ICI](#)) en cas de contrôle.

Vous trouverez l'ensemble des informations sur [France Diplomatie](#).

Pour garantir votre sécurité et celle des autres, des mesures ont été mises en place dans les aéroports de départ et d'arrivée ainsi que dans les avions de la ou des compagnie(s) aérienne(s) assurant votre transport. Il se peut également que les autorités locales ([du lieu de transit et de destination](#)) imposent des consignes sanitaires spécifiques ou instaurent des mesures de restriction d'accès à leur territoire.

Vous devez donc impérativement consulter les procédures décidées par votre compagnie aérienne, ainsi que par le gouvernement français si vous partez ou revenez de certaines destinations ou pays.

- La situation étant en constante évolution, nous vous conseillons 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.
- Nous vous recommandons également de 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.

Concernant vos billets :

- **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 : <https://vol.cdiscount.com/cdiscount/contact?product=FLIGHT>

1. A l'aéroport et dans l'avion

- **Le port du masque** : il est obligatoire. Les compagnies aériennes et les aéroports ne pouvant assurer leur distribution à tous les passagers, vous devrez vous munir d'un ou plusieurs masques de protection pour circuler dans toutes les zones où cela sera indiqué. Attention, certaines compagnies aériennes autorisent uniquement les masques chirurgicaux et interdisent l'accès à bord aux passagers munis de masques en tissus.
- **L'aménagement du parcours client** : avec un marquage au sol pour appliquer la distanciation physique et l'usage du Plexiglas à chaque fois que cela est possible ;
- **Les services à bord** : afin de limiter au maximum les interactions entre les passagers et le personnel naviguant, il se peut que la restauration soit limitée au strict minimum sur les vols long courrier et suspendue sur les vols court et moyen-courrier ;
- **La désinfection des zones de contact** : du passage en douane jusqu'à votre place dans l'avion, en passant par la salle d'embarquement, une désinfection régulière et minutieuse des surfaces en contact avec les clients (accoudoirs, tablettes, écrans...) pourrait être prévue.

Cette liste de consignes vous est donnée à titre d'exemple, n'est pas exhaustive et ne peut être généralisée à tous les aéroports et toutes les compagnies aériennes.

2. Restrictions et formalités d'accès à certains pays, et lors de votre retour en France

Certains pays ont restreint l'accès à leur territoire et ne l'autorisent qu'aux nationaux (titulaire d'un passeport du pays de destination) et aux résidents étrangers permanents. D'autres pays/territoires imposent des mesures sanitaires spécifiques aux voyageurs. A défaut de respecter scrupuleusement ces consignes, vous pourriez vous voir refuser l'embarquement. **Vous devez donc impérativement consulter les mesures prises par le pays de destination. De même, vous devez vérifier les mesures prises par le gouvernement français pour tous les voyageurs, même de nationalité française, qui reviennent de votre pays de destination (test PCR négatif, isolement de 7 jours à votre domicile...).**

Les compagnies aériennes peuvent également annuler vos vols jusqu'à la veille du départ et sans préavis. Si nous recevons l'information que vos vols sont annulés, nous vous préviendrons dans les meilleurs délais. Toutefois, nous vous recommandons de **vérifier le statut des vols sur le site de la compagnie le jour de votre départ.**

Si vous souhaitez annuler votre réservation par anticipation, nous vous invitons à nous joindre via notre formulaire de contact. Dans ce cas, les frais tels que définis dans nos conditions de vente seront appliqués.

La situation étant en constante évolution, nous vous conseillons de consulter toutes ces informations AVANT votre réservation et AVANT votre départ.

Comme vous pouvez l'imaginer, nous devons faire face à un grand nombre de demandes. Notre Service Clients vous contactera par courriel 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.