

## Précautions à prendre dans le cadre des réservations sur Internet

*Les prétendues bonnes affaires peuvent facilement se muer en une opération coûteuse.*

Vérifiez soigneusement les points suivants **avant de procéder** à une réservation sur Internet et de communiquer les détails de votre carte de crédit:

Connaissez-vous l'entreprise et sa réputation? Qu'en est-il de la sécurité, de la fiabilité et de l'assurance des fonds de la clientèle? Les conditions générales (CG) sont-elles directement accessibles sur le site? La plupart des réservations en ligne se font uniquement par voie électronique, ce qui rend très difficile voire impossible une intervention «humaine» ultérieure. Etes-vous sûr d'avoir trouvé exactement la prestation que vous recherchez?

### Avant de procéder à une réservation en ligne

Si vous donnez une **adresse e-mail**, assurez-vous que l'adresse indiquée est correcte et que vous pouvez recevoir des messages. La taille de votre boîte aux lettres électronique est-elle suffisante? Consultez-vous régulièrement vos e-mails?

Les **informations** importantes que vous communiquent les compagnies aériennes et les autres prestataires de services par e-mail sont presque toujours générées automatiquement. Le cas échéant, vous devrez adapter votre filtre SPAM, respectivement consulter aussi votre dossier spam.

Les paiements en ligne nécessitent quasiment toujours l'utilisation d'une **carte de crédit!** Contrôlez que votre carte de crédit présente une couverture suffisante au moment de la réservation et que vous ne dépassez pas votre limite journalière – faute de quoi votre paiement sera refusé et la réservation ne sera pas prise en compte.

### Pendant la réservation en ligne

Lisez attentivement toutes les questions avant d'y répondre par un clic. Si vous confirmez avoir pris connaissance des conditions générales, il vous sera impossible d'affirmer par la suite que vous n'étiez pas d'accord avec leur contenu. Les réservations «ne se font pas toutes seules». Lorsque vous avez déjà indiqué votre nom et le numéro de votre carte de crédit, il est souvent trop tard pour réagir quand vous arrivez au stade «visualiser seulement»!

- Imprimez les informations importantes! En utilisant éventuellement la fonction "print screen".
- N'oubliez pas de noter immédiatement le numéro à appeler en cas d'urgence (hotline).
- Contrôlez dans **tous les cas et pour chaque rubrique** que les indications que vous avez fournies sont correctes et surtout exemptes d'erreurs.

Un nom écrit faux peut vous coûter très cher dans le cas où des billets d'avion doivent être annulés et réémis pour cette raison. Comment le nom est-il orthographié dans le passeport ou la carte d'identité? Bien entendu, la même chose vaut également pour les adresses. Au moment de la réservation, communiquez si possible un numéro de téléphone avec répondeur afin que toute modification à court terme puisse vous être transmise. Pour le même motif, il est important que l'on puisse vous joindre en vacances. Veillez donc à fournir également un numéro de mobile.

### Durant le voyage – reconfirmation du vol retour

A l'heure actuelle, les changements d'horaires et les annulations de vols sont de plus en plus fréquents. Si vous partez longtemps et ailleurs qu'en Europe, nous vous **recommandons vivement** de vous informer suffisamment à l'avance (et le cas échéant au dernier moment aussi) pour savoir si les horaires qui vous ont été communiqués restent valables pour votre vol retour! Profitez de cette occasion pour rappeler une nouvelle fois votre numéro de téléphone, votre numéro de mobile et votre adresse e-mail.