**Que faire en case de vol retardé ou annulé**

Nos années d’expérience avec ce programme nous ont appris que même avec des plans bien pensés, il peut se produire bien des choses au-delà de notre contrôle et c’est encore plus vrai quand il s’agit de voyager à travers le pays! De mauvaises conditions météorologiques sont notre ennemi numéro un.

**Si votre vol est retardé ou annulé :**

**Restez calme!** Plus vous resterez agréable et détendu à propos du retard ou de l’annulation, plus les membres du groupe resteront détendus. Essayez de voir l’expérience comme faisant partie de l’aventure.

La priorité absolue est d’aller au bureau du service à la clientèle de votre compagnie aérienne pour réserver vos places sur un prochain vol; assurez-vous de souligner que vous voyagez avec un groupe de jeunes.

* Les compagnies aériennes sont les seules capables de réserver vos sièges sur un autre vol si votre vol a été retardé ou annulé. L’agence Uniglobe et la ligne d’assistance d’urgence en voyage ne pourront pas vous aider à ce sujet.
* Puisque vous voyagez avec un groupe, il est possible que tout le monde ne puisse pas voyager sur le prochain vol disponible.

o Ainsi, soyez disposé à scinder le groupe. Assurez-vous de préciser avec la personne qui effectue les changements d’itinéraire qui sont les adultes et qui sont les jeunes au sein de votre groupe. Assurez-vous également que chaque groupe de jeunes sera toujours accompagné d’au moins un adulte.

Si votre vol est retardé ou annulé pendant les heures de bureau selon l’heure normale de l’Est (HNE), appelez votre agent de voyage et votre coordonnateur régional APRÈS avoir parlé au bureau du service à la clientèle de la compagnie aérienne. L’agence de voyages ajustera ensuite le reste de l’itinéraire en fonction des nouvelles dispositions du voyage, que ce soit un transport en autobus, un hébergement commun ou une deuxième compagnie aérienne.

Si votre vol est retardé ou annulé en dehors des heures de bureau (HNE), appelez la ligne d’assistance d’urgence en voyage. Veuillez prendre note de ceci :

* Il ne s’agit pas d’un numéro de l’agence Uniglobe. Ce service est offert par un autre fournisseur de services d’assistance, qui n’a pas accès à vos informations de voyage.
* En cas d’événement majeur (comme une tempête de verglas) causant d’importants retards et des annulations, vous serez probablement en attente pendant un certain temps. Vous avez la possibilité de laisser un message et d’écrire un courriel à la ligne d’urgence, ce que nous vous suggérons. Vous pourriez demander à un responsable de rester en attente sur la ligne, pendant que vous laissez un message et écrivez un courriel à partir d’un autre téléphone.
* Vous devrez demander à la ligne d’assistance de secours d’ajuster le reste de l’itinéraire en fonction des nouvelles dispositions du voyage, que ce soit un transport en autobus, un hébergement commun ou une deuxième compagnie aérienne.

En cas de retard imputable aux conditions météorologiques, il est peu probable que la compagnie aérienne fournira l’hébergement à l’hôtel. Soyez disposés à camper dans l’aéroport.

Faites savoir au responsable du groupe partenaire ou à votre personne-ressource à domicile votre nouvelle heure d’arrivée.

* Si un transfert de l’aéroport a été organisé pour vous à votre destination, assurez-vous que votre agent de voyages ou la ligne d’assistance d’urgence a confirmé votre nouvelle heure d’arrivée avec la compagnie d’autobus.

Voyagez toujours avec une carte de crédit avec laquelle vous pouvez payer les dépenses engagées en raison d’un problème en cours de voyage (des repas, voire de l’hébergement).

La sécurité est notre priorité absolue. Si à tout moment vous avez le sentiment de ne pas voyager en toute sécurité, n’hésitez pas à nous appeler et à communiquer avec Uniglobe ou avec la ligne d’assistance d’urgence en voyage.