

GUIDE POUR LES AGENTS DE VOYAGE

Dernière mise à jour : 10/03/2021

generation
easyJet

Sommaire

SERVICE CLIENTS POUR NOS CLIENTS B2B	2
AJOUT D'INFORMATIONS APIS	4
ATTRIBUTION DES SIÈGES.....	5
BAGAGES	6
MODIFIER OU METTRE À JOUR UNE RÉSERVATION	8
TRACKING ET CHARGEMENT DE TARIFS CORPORATE.....	9
BAGAGES RETARDÉS OU ENDOMMAGÉS	11
RÉCLAMATIONS RELATIVES AU RÈGLEMENT UE 261	12
REMBOURSEMENT DES DÉPENSES.....	13
TARIFS	14
GUIDES GDS	15
RÉSERVATIONS DE GROUPE	16
OUTILS DE RÉSERVATION EN LIGNE.....	17
TVA - PROCESSUS EN LIGNE	18
TVA - DEMANDE MANUELLE POUR LES ENTREPRISES ALLEMANDES	19

SERVICE CLIENTS POUR NOS CLIENT B2B

Nous sommes conscients que les agences de voyages ont besoin d'un accès facilité au service client pour les aider à traiter leurs réservations. Chez easyJet, nous encourageons le libre-service et essayons de proposer aux agents des outils utiles qui leur permettent de gagner du temps dans le traitement des réservations. Toutefois, nous proposons également les services ci-dessous si vous avez besoin d'une aide supplémentaire en cas de besoin.

Comment nous contacter ?

Les agents peuvent parler au téléphone avec l'un de nos agents spécialisés B2B. Tout ce dont vous aurez besoin, c'est du mot de passe de votre agence (voir les informations ci-dessous) pour accéder au service B2B. Nos lignes téléphoniques et nos horaires d'ouverture sont les suivants :

Pays	Numéro de téléphone	Jours d'ouverture	Horaires d'ouverture
B2B Royaume-Uni	+44 (0) 330 5515145	Du lundi au vendredi	9 h 00 - 17 h 30 (heure anglaise)
B2B France	+33 (0) 9 77407766	Du lundi au vendredi	8 h 00 - 16 h 30 (heure locale)
B2B Italie	+39 02 32068891	Du lundi au vendredi	8 h 00 - 16 h 30 (heure locale)
B2B Allemagne	+49 (0) 30 726297512	Du lundi au vendredi	9 h 00 - 17 h 30 (heure locale)
B2B Espagne	+34 93 6410002	Du lundi au vendredi	8 h 00 - 16 h 30 (heure locale)
B2B Portugal	+351 21 1222212	Du lundi au vendredi	9 h 00 - 17 h 30 (heure locale)
B2B International (reste du monde)	+31 (0) 20 7946539	Du lundi au vendredi	Comme ci-dessus pour la langue sélectionnée
Groupes	(0) 22 5926602	Du lundi au dimanche	9 h 00 - 17 h 30 (heure anglaise)
Assistance spéciale Royaume-Uni	+44 (0) 330 5515144	Du lundi au dimanche	8 h 00 - 20 h 00 (heure locale)
Assistance spéciale France	0800 260 6686	Du lundi au dimanche	9 h 00 - 17 h 30 (heure locale)
Assistance spéciale Italie	0800 949393	Du lundi au dimanche	9 h 00 - 17 h 30 (heure locale)
Assistance spéciale Allemagne	800 922239	Du lundi au dimanche	9 h 00 - 17 h 30 (heure locale)
Assistance spéciale Espagne	0800 000 0077	Du lundi au dimanche	9 h 00 - 17 h 30 (heure locale)
Assistance spéciale Portugal	900 801 801	Du lundi au vendredi	9 h 00 - 17 h 30 (heure locale)
Assistance spéciale Pays-Bas	800 780088	Du lundi au dimanche	9 h 00 - 17 h 30 (heure locale)
Assistance spéciale Suisse	800 4004 004	Du lundi au dimanche	9 h 00 - 17 h 30 (heure locale)
Assistance spéciale Reste du monde	800 00 19 99	Du lundi au dimanche	8 h 00 - 20 h 00 (heure anglaise)

Les agents peuvent également nous contacter via le [Chat en ligne](#)

Tchattez avec nous



Nous sommes disponibles quotidiennement de 8h à 20h, si vous avez des difficultés à nous joindre veuillez s'il vous plaît rafraîchir la page.

Désolé nous assistons d'autres clients en ce moment

Nous proposons également un service d'e-mail pour les agents. Toutefois, les temps de réponse aux e-mails peuvent varier en fonction de la demande et peuvent prendre jusqu'à 5 jours ouvrables.

Pour accéder à ce service, l'agent doit indiquer sa langue préférée dans la ligne d'objet, suivie de la référence de réservation et du mot de passe de l'agence.

Langue	Adresse e-mail
Anglais	b2b@easyJet.com
Français	b2bfr@easyJet.com
Allemand	b2bde@easyJet.com
Espagnol	b2bes@easyJet.com
Italien	b2bit@easyJet.com
Portugais	b2bpt@easyJet.com
Groupes	groups@easyJet.com
Assistance spéciale	special.assistance@easyJet.com

Attention – Le moyen le plus rapide de traiter toute demande de réservation consiste à utiliser easyJet.com ou votre canal de réservation préféré chaque fois que cela vous est proposé.

Mot de passe de l'agence B2B

En rapport avec l'accès au centre de contacts ci-dessus

Veuillez SVP reporter aux pages de votre fournisseur pour trouver votre mot de passe d'agence easyJet. Sinon, contactez votre représentant easyJet.

Si votre agence fait partie d'un consortium plus important, vous utiliserez le même mot de passe que celui attribué à ce consortium.

Si votre agence ou votre consortium ne possède pas de mot de passe d'agence B2B, demandez à votre responsable des relations avec les fournisseurs d'envoyer un e-mail à B2BPartnerRequest@easyJet.com avec les informations suivantes et nous évaluerons votre besoin relatif au mot de passe dans les 14 jours :

Objet : Demande de mot de passe pour la nouvelle configuration d'agence B2B pour XXXXXXXX (nom de l'agence)

Nom d'agence	
Pays	
Nom du responsable des relations avec les fournisseurs	
Adresse e-mail du contact des relations avec les fournisseurs	
Adresse de l'agence	
Numéro de téléphone de l'agence	
Estimation du nombre de sièges easyJet réservés par an	
Type d'agence (affaires/loisirs)	

AJOUT D'INFORMATIONS APIS

INTRODUCTION

En raison de la législation mise en place par l'Union européenne, lors des vols entre certains pays Européens et les pays voisins, easyJet est tenu de fournir des informations complémentaires à certains aéroports de destination avant la date de départ.

Si ces informations sont nécessaires, easyJet vous en informera et vous indiquera la marche à suivre pour les fournir. Ces informations sont requises plus de deux heures avant l'heure de départ prévue du vol. La fourniture de ces informations par le transporteur aux aéroports de destination n'implique aucune acceptation ni aucune éligibilité pour un voyageur d'entrer dans un État ou un territoire. Pour plus d'informations, veuillez consulter nos [Conditions générales](#).

INFORMATIONS IMPORTANTES POUR LES AGENCES DE VOYAGE

La loi exige que les informations APIS soient correctement saisies dans une réservation. Si des informations APIS obsolètes, incorrectes ou factices sont ajoutées à une réservation, votre agence peut être tenue responsable de toute pénalité financière qui pourrait en résulter.

COMMENT AJOUTER DES INFORMATIONS APIS VIA GDS

Veuillez vous reporter à l'entrée correspondante ci-dessous pour ajouter des informations APIS dans le GDS.

Amadeus – Veuillez vous référer page 10 à [Amadeus](#)

Travelport – Veuillez vous référer page 7 à [Travelport](#)

Sabre - Veuillez vous référer page 14 à [Sabre](#)

ATTRIBUTION DES SIÈGES

INTRODUCTION

Trois types de sièges peuvent être réservés à bord de nos avions, moyennant des frais, lorsque vous effectuez une réservation ou vous enregistrez pour un vol.

TYPE DE SIÈGES	DESCRIPTION
SIÈGES STANDARD	Gratuit avec un ticket FLEXI et pour les titulaires d'une carte easyJet Plus*. Choisissez où vous voulez vous asseoir, fenêtre, milieu ou couloir. Les passagers avec des sièges standard peuvent emporter à bord un petit bagage à main (max. 45 x 36 x 20 cm), qui doit pouvoir être placé sous le siège devant eux.
SIÈGES AVANT	Gratuit avec un ticket FLEXI et pour les titulaires d'une carte easyJet Plus*. Un siège dans les rangées 2-6 (rangées 2-5 sur certains avions), 1 petit bagage à main (max. 45 x 36 x 20 cm) et 1 grand bagage à main (max. 56 x 45 x 25 cm), dépose-bagages dédié et Speedy Boarding.
SIÈGES PRÈS D'UNE ISSUE DE SECOURS	Gratuit avec un ticket FLEXI et pour les titulaires d'une carte easyJet Plus*. Un siège avec plus d'espace pour les jambes, ainsi que tous les autres avantages des sièges avant.

*Cartes easyJet Plus peuvent être insérées dans les profils voyageur via les GDS et SBT

COMMENT ATTRIBUER UN SIÈGE VIA GDS

Veuillez vous reporter à l'entrée correspondante ci-dessous pour ajouter un siège dans le GDS.

Amadeus – Veuillez vous référer page 9 à [Amadeus](#)

Travelport – Veuillez vous référer page 4 à [Travelport](#)

Sabre - Veuillez vous référer page 8 à [Sabre](#)

Pour plus d'informations concernant les sièges attribués, rendez-vous sur notre site Web [Sièges attribués](#). Vous pouvez également contacter notre équipe du service clientèle pour ajouter des besoins spéciaux non disponibles via GDS.

BAGAGES

APERÇU DES BAGAGES

TYPE DE BAGAGE	ALLOCATION/POLITIQUE/RESTRICTIONS																
BAGAGES À MAIN	<p>TAILLE Nous autorisons un petit bagage à main par passager. Il n'y a pas de limite de poids mais la taille maximale est de 45 x 36 x 20 cm.</p> <p>TITULAIRES DE LA CARTE EASYJET PLUS ET PASSAGERS AYANT ACHETÉ UN BILLET FLEXI OU UN SIÈGE À L'AVANT OU OFFRANT PLUS D'ESPACE POUR LES JAMBES Nous autorisons 2 bagages cabine par passager :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 petit bagage à main (max. 45 x 36 x 20 cm) à placer sous le siège • 1 grand bagage à main (max. 56 x 45 x 25 cm) <p>HANDS FREE Un voyageur peut choisir de ne pas s'encombrer en déposant son bagage à main au dépôt-bagages easyJet Plus moyennant un petit supplément. Les voyageurs qui choisissent cette option peuvent également bénéficier de l'option Speedy Boarding, et recevoir leurs bagages parmi les premiers à l'arrivée sur le tapis roulant. Pour plus d'informations, consultez notre site Web Surclassement Hands Free.</p>																
BAGAGE EN SOUTE	<p>TAILLE Chaque client peut acheter jusqu'à trois bagages en soute. Nous disposons de plusieurs options pour répondre aux besoins de chaque voyageur :</p> <p>15 kg : pour voyageur partant en voyage court</p> <p>23 kg : notre offre de bagage standard pour ceux qui voyagent un peu plus longtemps</p> <p>Jusqu'à 32 kg : les voyageurs peuvent acheter plus de poids par tranches de 3 kg et atteindre un maximum de 32 kg. Aucun bagage en soute ne peut peser plus de 32 kg avec une taille totale maximale (longueur + largeur + hauteur) inférieure à 275 cm.</p>																
ÉQUIPEMENT SPORTIF	<p>TAILLE Chaque voyageur est autorisé à transporter un équipement sportif, avec un maximum de 6 équipements par réservation (même s'il y a plus de 6 voyageurs sur une réservation). Si vous avez besoin de transporter plus d'équipements, veuillez contacter le service clientèle. Nous disposons de 2 tailles pour les équipements sportifs :</p> <table> <tr> <td>Petit (20 kg maxi.)</td> <td>Grand (32 kg maxi.)</td> </tr> <tr> <td>Clubs de golf</td> <td>Vélos (veuillez consulter le lien ci-dessous)</td> </tr> <tr> <td>Skis et bottes</td> <td>Canoës et kayaks</td> </tr> <tr> <td>Planches de snowboard</td> <td>Planches à voile</td> </tr> <tr> <td>Équipement de plongée</td> <td>Deltaplanes</td> </tr> <tr> <td>Parapentes</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Perches de saut d'une longueur maximale de 450 cm</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Armes à feu pour tir sportif (veuillez consulter le lien ci-dessous)</td> <td></td> </tr> </table> <p>Pour plus d'informations sur l'emballage des vélos et des armes à feu pour tir sportif, veuillez consulter notre site Web Équipements sportifs.</p>	Petit (20 kg maxi.)	Grand (32 kg maxi.)	Clubs de golf	Vélos (veuillez consulter le lien ci-dessous)	Skis et bottes	Canoës et kayaks	Planches de snowboard	Planches à voile	Équipement de plongée	Deltaplanes	Parapentes		Perches de saut d'une longueur maximale de 450 cm		Armes à feu pour tir sportif (veuillez consulter le lien ci-dessous)	
Petit (20 kg maxi.)	Grand (32 kg maxi.)																
Clubs de golf	Vélos (veuillez consulter le lien ci-dessous)																
Skis et bottes	Canoës et kayaks																
Planches de snowboard	Planches à voile																
Équipement de plongée	Deltaplanes																
Parapentes																	
Perches de saut d'une longueur maximale de 450 cm																	
Armes à feu pour tir sportif (veuillez consulter le lien ci-dessous)																	

TYPE DE BAGAGE	AUTORISATION/POLITIQUE/RESTRICTIONS
INSTRUMENTS DE MUSIQUE	<p>INSTRUMENTS DE MUSIQUE EN CABINE</p> <p>Tout instrument de musique transporté en cabine doit être d'une dimension inférieure à 30 x 120 x 38 cm et placé dans le compartiment situé au-dessus de votre tête.</p> <p>Si un voyageur transporte un instrument de musique comme unique bagage à main et qu'il ne reste pas de place pour ses autres effets personnels, il peut également emporter un petit bagage qui sera placé gratuitement sous le siège devant lui.</p> <p>Tous les instruments de musique plus grands devant être introduits dans la cabine (à l'exception des instruments de plus de 30 x 120 x 38 cm) sont autorisés, mais un siège supplémentaire doit être acheté. Pour des raisons de sécurité, un instrument de musique ne peut occuper qu'un siège côté hublot, dont la hauteur est limitée à 110 cm, étui compris. Pour réserver un siège, vous devez ajouter un passager supplémentaire avec le nom de l'instrument, par exemple M. Siège Violoncelle.</p> <p>INSTRUMENTS DE MUSIQUE EN SOUTE</p> <p>Si le voyageur le souhaite, il peut également stocker des instruments de musique dans la soute en payant le poids approprié pour le bagage en soute. Nous vous recommandons de souscrire une assurance voyage spéciale pour assurer les instruments de musique avant votre départ.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez notre site Web Instruments de musique.</p>
ARTICLES LIMITÉS OU INSOLITES	<p>Pour que vous puissiez faire vos bagages en toute confiance, ce guide vous aidera à choisir ce que vous pouvez emporter et ce que vous devez laisser chez vous, mais pensez à consulter la liste complète des Articles dangereux avant de voyager.</p> <p>Pour des informations sur les articles de voyage spéciaux à prendre en cabine ou à mettre en soute, veuillez consulter notre site Web. Articles limités ou insolites.</p>

RÉSERVER UN BAGAGE SUR GDS

Veuillez vous reporter à l'entrée correspondante ci-dessous pour ajouter un bagage dans le GDS.

Amadeus - Veuillez vous référer page 16 pour un bagage standard, ou page 7 pour un excédent de poids sur [Amadeus](#)

Travelport – Veuillez vous référer page 12 sur [Travelport](#)

Sabre - Veuillez vous référer page 2 sur [Sabre](#)

Pour plus d'informations sur notre politique en matière de bagages, rendez-vous sur notre site Web [Politique bagages d'easyJet](#). Vous pouvez également contacter notre équipe du service clientèle pour ajouter des besoins spéciaux non disponibles via GDS.

MODIFIER OU METTRE À JOUR UNE RÉSERVATION

Chez easyJet, nous comprenons que les agences de voyage auront plusieurs canaux à prendre en compte lors de l'organisation des voyages de leurs clients. Vous trouverez ci-dessous un guide utile sur les modifications de réservation les plus courantes et sur la procédure à suivre pour effectuer les mises à jour le plus rapidement et le plus efficacement possible.

Modification	Question	Outil de réservation en ligne	Amadeus	Travelport	Sabre	TravelFusion Desktop	easyjet.com
Modifier un vol	Puis-je faire une modification dans le canal de réservation d'origine ?	✗ (Peut être fait via Onesto GmbH)	✓	✓	✓	✓	✓
	Comment puis-je le faire ?	Contactez le service clientèle	Pages 13 et 17 sur Amadeus	Page 16 sur Travelport	Pages 16 et 17 sur Sabre	Disponible via TravelFusion Desktop	Via « Gérer ma réservation »
Annuler une réservation*	Puis-je faire une modification dans le canal de réservation d'origine ?	✗ (Peut être fait via Onesto GmbH)	✓	✓	✓	✓	✓
	Comment puis-je le faire ?	Contactez le service clientèle	Contactez le service clientèle	Contactez le service clientèle	Contactez le service clientèle	Disponible via TravelFusion Desktop	Via « Gérer ma réservation »
Modifications du nom	Puis-je faire une modification dans le canal de réservation d'origine ?	✗	✓	✓	✓	✗	✓
	Comment puis-je le faire ?	Contactez le service clientèle	Page 15 sur Amadeus	Page 16 sur Travelport	Page 14 sur Sabre	Contactez le service clientèle	Via « Gérer ma réservation »
Annuler un vol et réserver à nouveau	Puis-je faire une modification dans le canal de réservation d'origine ?	✗	✓	✓	✓	✓	✓
	Comment puis-je le faire ?	Contactez le service clientèle	Contactez le service clientèle	Page 16 sur Travelport	Pages 16 et 17 sur Sabre	Disponible via TravelFusion Desktop	Via « Gérer ma réservation »

*Les remboursements des tarifs standard, forfaitaires, et Flexi sont autorisés dans les premières 24 heures après la réservation initiale. Ils permettent le remboursement intégral du tarif, moins les frais d'administration. Pour ce faire, vous devez contacter l'équipe du service clientèle.

Pour un aperçu complet de notre politique d'annulation des modifications, veuillez consulter la section des suppléments et charges des Changements et annulations de notre site Web [Conditions générales des frais](#).

TRACKING ET CHARGEMENT DE TARIFS CORPORATE

INTRODUCTION

Nos voyageurs d'affaires sont très importants et nous souhaitons garantir un processus de mise en œuvre simple et sans encombre, afin que vous puissiez non seulement suivre leurs réservations, mais également appliquer tout code de réduction pertinent à leurs réservations effectuées via le GDS ou à l'aide des outils de réservation en ligne.

AJOUT D'UN IDENTIFIANT À UN PROFIL ENTREPRISE

L'identifiant d'entreprise pour GDS et les outils de réservation en ligne doivent être ajoutés à chaque marché, dans tous les pays. Cela nous permettra de suivre et de retracer toutes les réservations.

Ajoutez l'entrée suivante à votre profil d'entreprise dans le GDS :

AMADEUS	SR CLID U2 HK/-U2xxxxxx
GALILEO	C@3Y/SI.U2*CORPID-xxxxxx
SABRE	3CLIDU2/xxxxxx

Outil de réservation	Connectivité	Ajouter un identifiant d'entreprise via les paramètres de l'administrateur
AeTM	TravelFusion	Relancez un bon de travail pour qu'Amadeus ajoute l'identifiant d'entreprise (ne peut pas être ajouté via un accès administrateur normal). L'identifiant d'entreprise doit être ajouté au « code secondaire ».
AeTM	Light Ticketing	Règles aériennes > Tarification > ajouter à « Identifiant d'entreprise »
KDS	API easyJet	KDS Admin Suite > Voyage > Contrats > Identification du client CRS > Entrer l'identifiant d'entreprise avec l'identifiant du bureau ; IDBureau Identifiant d'entreprise (« » (barre verticale) entre Bureau et Identifiant d'entreprise) IDBureau et Identifiant d'entreprise ne doivent pas contenir d'espaces.
Concur	TravelFusion	Administration > Administrateur du système de voyage > Gérer les identifiants de connexion TravelFusion > Ajouter un identifiant d'entreprise à un « Identifiant d'entreprise ». Laissez les autres cases vides.
Traveldoo	Pyton	Demandez à votre administrateur de site Traveldoo d'ajouter l'identifiant d'entreprise
GetThere	TravelFusion	Configuration > Préférences de site > Air Connect > Sites > Ajouter un transporteur > Ajouter un identifiant d'entreprise à « Identifiant d'entreprise ou d'agence »
iFAO Cytric	TravelFusion	TMS > Administration de la politique relative aux voyages > Politique relative aux voyages aériens > Administration de DynaWeb™ > Identifiants d'entreprise DynaWeb™ : Sélectionnez easyJet dans la liste des fournisseurs > Modifier > Ajouter un identifiant d'entreprise dans le champ Identifiant d'entreprise
Onesto	API easyJet	Administration Onesto > Système > Reisemittel > Flug Einstellungen > Flugabfrage / Verfügbarkeit / Tarification > Transporteur low cost > easyJet. Ajouter un identifiant d'entreprise
Egencia	Amadeus	Demandez à l'administrateur du site Egencia ou au gestionnaire de compte de l'ajouter à chaque pays configuré sur Egencia.

L'identifiant de bureau pour la majorité des outils de réservation en ligne est défini par défaut. Aucun ajustement n'est requis dans l'administration du site.

KDS et Onesto sont des exceptions qui doivent être définies comme suit :

Outil de réservation	Identifiant de bureau	Identifiant d'entreprise
KDS	KDSXXXX	XXXX est l'identifiant client GDS utilisé par l'outil de réservation en ligne
Onesto	ONXXXX	XXXX est l'identifiant client GDS utilisé par l'outil de réservation en ligne

COMMENT ÉTABLIR UNE RÉDUCTION D'ENTREPRISE

À des fins de suivi des transactions, veuillez utiliser l'identifiant d'entreprise applicable pour tous les types de tarifs : (Y, B, W). La réduction, le cas échéant, sera calculée sur les tarifs FLEXI (W) uniquement.

GDS	Entrée de devis de tarif	Guide de référence rapide GDS
Amadeus	FXP/R, Uxxxxxx	www.easyJet.com/amadeus
Galileo	FQ-ACxxxxx	www.easyJet.com/galileo
Sabre	WPI xxxxx	www.easyJet.com/sabre
Worldspan	4P#/@@xxxxx	Rendez-vous sur ASK Travelport
Apollo	3OSIU2 CORPID-XXXXXX	Rendez-vous sur ASK Travelport

COMMENT TESTER QU'UNE RÉDUCTION FONCTIONNE

Pour vérifier le bon fonctionnement d'une réduction d'entreprise, veuillez effectuer le test à l'aide des critères suivants :

1. Testez-vous la réduction en utilisant un tarif de classe Flexi (W) ?
2. Avez-vous choisi une date dans les 120 jours ?
3. Utilisez-vous le bon identifiant d'entreprise pour le GDS que vous utilisez ? (Veuillez consulter les instructions relatives à la billetterie qui vous ont été envoyées par votre responsable du développement commercial d'easyJet)
4. Testez-vous la réduction d'entreprise en utilisant l'un des identifiants de bureau (pseudo codes de ville) envoyés à easyJet pour le chargement des tarifs ? (Veuillez vérifier auprès de votre responsable du développement commercial en cas de doute)
5. Utilisez-vous l'entrée GDS correcte pour la tarification, et avez-vous vérifié que la réduction d'entreprise a bien été appliquée au profil d'entreprise via le GDS ou l'outil de réservation en ligne dans tous les marchés et pays.

Si vous rencontrez toujours des problèmes pour établir la réduction après avoir vérifié les points ci-dessus, veuillez vous adresser à votre responsable du développement commercial et nous veillerons à ce que les tarifs soient chargés correctement. Votre responsable des relations avec les fournisseurs aura les coordonnées de votre responsable du développement commercial.

BAGAGES RETARDÉS OU ENDOMMAGÉS

INTRODUCTION

Nous comprenons à quel point cela peut être frustrant lorsque les bagages d'un voyageur sont retardés ou endommagés. Nous nous efforçons d'éviter cela autant que possible. Toutefois, si ces événements se produisaient, veuillez suivre les conseils ci-dessous.

BAGAGE RETARDÉ

S'il manque des bagages au hall des arrivées lorsque le voyageur atterrit, il est possible de remplir une déclaration de bagage retardé de deux manières :

1. Le voyageur peut remplir une déclaration de bagage retardé en personne avec le personnel de l'équipe des services bagages dans le hall des arrivées. Dans certains aéroports, il est possible d'effectuer cette déclaration sans avoir à parler à un membre du personnel.
2. Sinon, la déclaration peut être enregistrée via notre formulaire [Bagage retardé](#) entre 30 minutes et 24 heures après l'heure d'arrivée du vol. Pour toute déclaration en dehors de ce laps de temps, la déclaration devra être faite par l'intermédiaire du personnel du hall des arrivées.

Une fois qu'une déclaration a été enregistrée, un numéro de référence est fourni. Nous suivrons le bagage du voyageur à l'aide du site Web [WorldTracer](#) et informerons le voyageur de son statut par SMS. Le voyageur/agent de voyage peut également continuer à suivre le bagage retardé via ce même site Web ou en appelant notre service clientèle.

BAGAGE ENDOMMAGÉ

Si un dommage est constaté sur le bagage lors de sa collecte dans le hall des arrivées, vous pouvez enregistrer une déclaration de bagage endommagé (PIR) de deux manières :

1. Le voyageur peut remplir une déclaration de bagage endommagé en personne avec le personnel de l'équipe des services bagages dans le hall des arrivées.
2. Sinon, la déclaration peut être faite via notre formulaire en ligne [Réclamations bagages](#).

Une fois la déclaration enregistrée, le voyageur/agent de voyage pourra se connecter sur notre site Web [Bagage endommagé](#) pour suivre la demande en utilisant le numéro de référence unique figurant en haut à droite du formulaire de réclamation de bagages comme mot de passe du site Web.

Pour plus d'information, veuillez consulter notre site Web [Bagage endommagé, retardé ou perdu](#).

RÉCLAMATIONS RELATIVES AU RÈGLEMENT UE 261

INTRODUCTION

Toutes les réclamations relatives au règlement UE 261 doivent maintenant être faites à l'aide de notre [Formulaire de réclamation en ligne UE 261](#). Veuillez noter que les réclamations reçues par e-mail ne seront pas traitées et que vous serez redirigé vers le formulaire de réclamation en ligne. Cela nous permet de garantir que votre demande est traitée le plus rapidement et le plus efficacement possible.

Attention : Si la réservation a été effectuée à l'aide d'un moyen de paiement autre que celui au nom du voyageur ou de l'agent de réservation, veuillez vous reporter à la source de la réservation d'origine pour plus d'informations, car il est probable qu'ils devront traiter la demande en votre nom.

UE 261 - GUIDE D'ÉLIGIBILITÉ

Ce qui suit est un guide de référence rapide concernant l'éligibilité au règlement UE 261 et ne constitue pas une garantie de paiement. Chaque réclamation est évaluée au cas par cas et dépend des situations particulières de vol. Veuillez vous reporter à notre [Notification des droits](#) pour plus d'informations.

GUIDE DE DÉDOMMAGEMENT - QUEL EST LE MONTANT PAYABLE ?

Veuillez vous reporter à notre [Notification des droits](#) intégrale pour le montant actuel des dédommagements UE 261 indiqué à la section 1 : Droit à dédommagement.

REMBOURSEMENT DES DÉPENSES

INTRODUCTION

Si un vol a été annulé, dérouté ou retardé, le voyageur peut avoir droit à un dédommagement pour les dépenses personnelles encourues. Nous souhaitons aider nos clients d'entreprise à s'assurer qu'ils reçoivent tout ce à quoi ils ont droit.

Toutes les demandes de remboursement doivent être adressées via notre [Formulaire Dépenses et réclamations](#) avec des reçus valides inclus avec la demande. Veuillez noter que les réclamations ne seront pas acceptées ou traitées en cas de réception par e-mail et que vous serez redirigé vers le formulaire de réclamation en ligne.

Pour plus d'informations, consultez notre site Web <https://www.easyJet.com/en/help/boarding-and-flying/delays-and-cancellations>

CONSEILS UTILES AUX CONSEILLERS EN VOYAGE

1. Le seul moyen de soumettre avec succès un formulaire de demande de remboursement de frais est via le [Formulaire Dépenses et réclamations](#) en ligne.
2. Nous n'accepterons que les demandes de remboursement contenant l'adresse e-mail utilisée pour effectuer la réservation initiale. En raison de la nature des demandes de remboursement, toutes les demandes soumises avec une adresse e-mail autre que celle fournie lors de la réservation seront rejetées.
3. Si vous êtes une agence de voyages, il existe 4 options :
 - a. **Si le voyageur ou l'agent de réservation a effectué la réservation initiale**, le moyen le plus simple est de soumettre la demande en utilisant l'adresse e-mail utilisée lors de la réservation initiale. De cette façon, il/elle recevra directement toute la correspondance relative à la demande.
 - b. **Si le voyageur ou l'agent de réservation a effectué la réservation initiale** et a demandé à l'agence de voyages de soumettre la demande en son nom, l'agence de voyage peut soumettre la demande en utilisant l'adresse e-mail de la réservation initiale ; elle devra toutefois informer l'agent de réservation ou le voyageur d'origine que toute correspondance ultérieure concernant la demande sera envoyée directement à la personne ayant effectué la réservation (et non à l'agence de voyage).
 - c. **Si l'agence de voyages a effectué la réservation initiale** et a utilisé l'adresse e-mail du voyageur/de l'agent de réservation dans la réservation initiale, l'agent de voyages devra soumettre la demande à l'aide de cette même adresse e-mail. Toute correspondance relative à la demande sera ensuite envoyée directement au voyageur/à l'agent de réservation après le dépôt de la demande.
 - d. **Si l'agence de voyages a effectué la réservation initiale** et a utilisé l'adresse e-mail de l'agence dans la réservation initiale, elle peut soumettre la demande à l'aide de cette même adresse e-mail. Toute correspondance relative à la demande sera envoyée directement à l'adresse e-mail de l'agence.

GUIDE DES DROITS

Ce qui suit est un guide de référence rapide sur les demandes de remboursement des dépenses. Il ne s'agit pas d'une garantie de paiement, et chaque réclamation est évaluée au cas par cas et dépend des situations particulières de vol. Veuillez vous reporter à notre [Notification des droits](#) intégrale et à la rubrique [Retards et annulations](#) pour plus d'informations.

TARIFS

PRODUIT	STANDARD (Y)	INCLUSIVE (B)	FLEXI (W)	Titulaire de la carte easyJet Plus
Sélection de siège gratuite	✗ Frais supplémentaires	✓ Siège standard uniquement	✓ Tout siège standard sauf 1ère rangée	✓
Speedy Boarding	✗ Inclus si vous réservez un siège à l'avant (rangées 1 à 6) ou à côté d'une issue de secours.	✗ Inclus si vous réservez un siège à l'avant (rangées 1 à 6) ou à côté d'une issue de secours.	✓	✓
Coupe-file au contrôle de sécurité	✗	✗	✓	✓
Comptoir dépose bagages	✗	✗	✓	✓
Bagage en soute	✗ Frais supplémentaires	✓ (23 kg)	✓ (23 kg)	✗ Frais supplémentaires
Petit bagage à main (max. 45 x 36 x 20 cm)	✓	✓	✓	✓
Grand bagage à main (max. 56 x 45 x 25 cm)	✗ Inclus si vous réservez un siège à l'avant (rangées 1 à 6) ou à côté d'une issue de secours	✗ Inclus si vous réservez un siège à l'avant (rangées 1 à 6) ou à côté d'une issue de secours	✓ Inclus si vous réservez un siège à l'avant (rangées 1 à 6) ou à côté d'une issue de secours	✓ Inclus si vous réservez un siège à l'avant (rangées 1 à 6) ou à côté d'une issue de secours
Annulation sous 24 h, remboursable	✓ Frais supplémentaires	✓ Frais supplémentaires	✓ Frais supplémentaires	✓ Frais supplémentaires
Changement de vol gratuit sur le vol précédent	Gratuit si la réservation est faite uniquement via GDS/OBT	Gratuit si la réservation est faite uniquement via GDS/OBT	Gratuit si la réservation est faite uniquement via GDS/OBT	✓
Bon à bord	✗	✗	✓	✗
Non-présentation (frais de secours) *	✓ Frais supplémentaires	✓ Frais supplémentaires	✓ Frais supplémentaires	✓ Frais supplémentaires

*Si vous arrivez à l'aéroport en retard, mais pas plus tard que deux heures suivant le départ prévu de votre vol initial, vous pouvez prendre le prochain vol disponible le même jour, moyennant le paiement d'un service de secours.

Pour tous nos suppléments et frais, veuillez consulter notre site Web [Conditions générales des frais](#).

GUIDES GDS

Veuillez trouver ci-dessous les liens pertinents vers chaque guide GDS pour vous aider à traiter au mieux la demande de vos clients.

[Amadeus](#)

[Travelport](#)

[Sabre](#)

RÉSERVATIONS DE GROUPE

DÉFINITION

Une réservation de groupe comprend 15 passagers ou plus

Comment solliciter un devis pour une réservation de groupe

Veuillez contacter notre équipe dédiée aux groupes en envoyant une demande de devis par e-mail à groups@easyJet.com ou en appelant le **+44 (0)330 365 5200**. Nos horaires d'ouverture sont de 9 h 00 à 17 h 30, du lundi au dimanche, heure locale du Royaume-Uni.

Votre demande de devis doit comprendre les détails suivants :

1. Le prénom et le nom de la personne sollicitant le devis
2. L'adresse e-mail de réception du devis
3. Informations relatives au voyage :
 - Nom de l'entreprise (le cas échéant)
 - Date du vol aller et date du vol retour
 - Aéroport de départ
 - Aéroport d'arrivée
 - Nombre d'adultes, d'enfants et de bébés, ainsi que leur âge
4. Si une assistance particulière est nécessaire pour l'un des passagers, veuillez indiquer les détails de l'assistance ainsi que le nom du passager en bénéficiant
5. Si vous nous contactez par e-mail, veuillez joindre tout document pouvant appuyer votre demande
6. Si votre demande concerne une réservation existante, veuillez nous indiquer la référence de réservation

Que se passe-t-il lorsque je suis prêt(e) à confirmer ma réservation ?

Une fois votre devis reçu, veuillez appeler directement l'équipe afin de réaliser votre réservation de groupe. Les prix indiqués sont estimés dans le cadre du devis et peuvent varier si le prix des vols augmente avant que la réservation ne soit effectuée. Les prix sont confirmés au moment de la réservation.

L'ensemble des réservations est soumis aux [conditions générales des réservations de groupes](#).

Comment puis-je régler ma réservation de groupe ?

Les tarifs, soit l'ensemble des taxes et des frais relatifs à votre réservation de groupe, doivent être intégralement réglés au moment de la réservation.

Des frais par passager et par secteur s'appliquent.

Cliquez ici pour en savoir plus sur les [frais et les taxes](#).

OUTILS DE RÉSERVATION EN LIGNE

Veuillez contacter directement le responsable produit de votre agence pour toute question relative au fonctionnement de l'outil de réservation en ligne ou à un problème le concernant.

Vous trouverez ci-dessous des liens vers les sites Web de la plupart des principaux fournisseurs d'outils de réservation en ligne.

AeTM/e Travel	Atris	Clarity	Click Travel
Concur	Cytric	Egencia	Freeway (Hillgate)
GetThere	HRG (Online)	KDS	Onesto GmbH
Redfern (CTM)	Reed & Mackay	Traveldoo	Vibe

TVA - PROCESSUS EN LIGNE

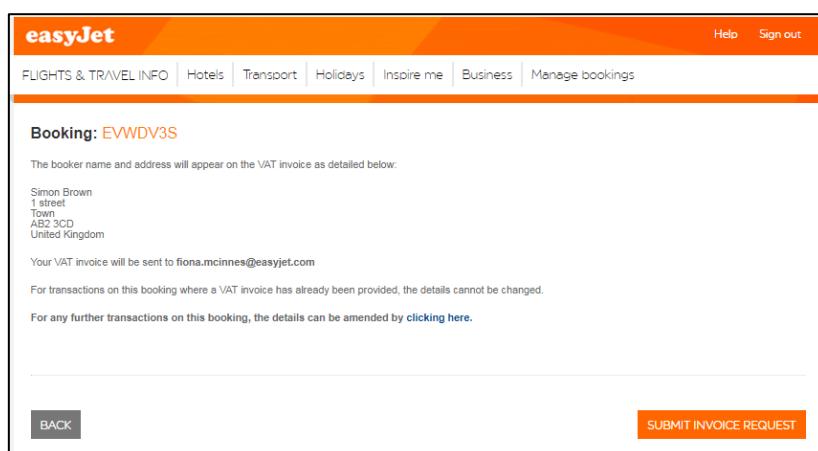
DEMANDES STANDARD VIA UN COMPTE DE MEMBRE

Si un voyageur/agent de réservation a réservé directement avec nous sur easyJet.com ou via notre application mobile, vous pouvez demander un reçu avec TVA en utilisant l'option « Gérer ma réservation » ou en cliquant sur le lien correspondant dans l'e-mail de confirmation.

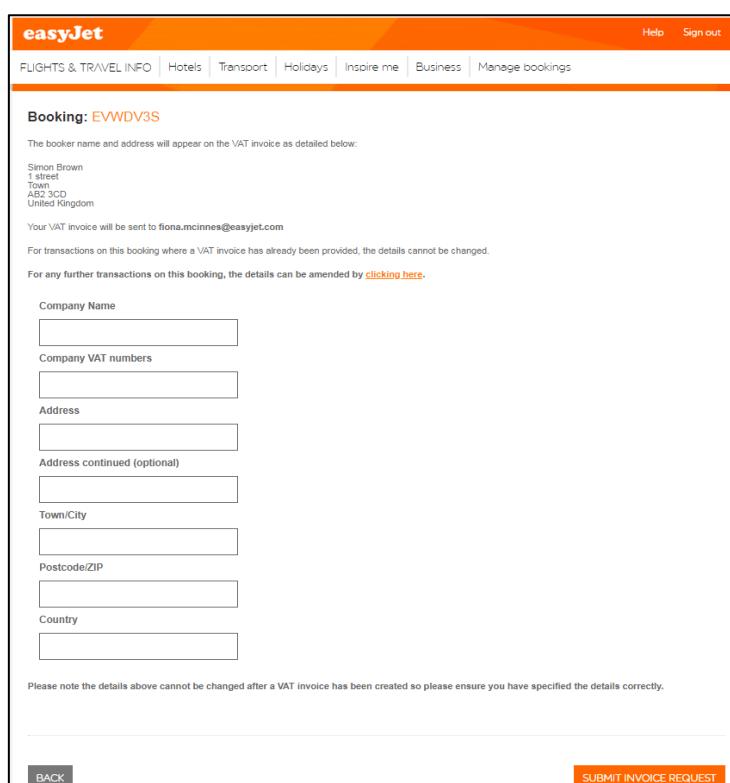
Si la réservation a été effectuée par une agence de voyages, celle-ci devra en faire la demande via « Gérer ma réservation » en utilisant l'adresse e-mail d'origine et le mot de passe de son compte de membre utilisé pour effectuer la réservation, puis transmettre cette information au voyageur.

Si la réservation a été effectuée via notre centre de contact, veuillez contacter directement l'équipe qui pourra vous aider à traiter cette demande.

Les factures avec TVA peuvent parfois être instantanées ; cependant, nous comptons généralement un délai d'attente de 7 à 21 jours avant la génération et l'envoi.



The screenshot shows the easyJet website interface. At the top, there is a navigation bar with links for FLIGHTS & TRAVEL INFO, Hotels, Transport, Holidays, Inspire me, Business, and Manage bookings. The 'Manage bookings' link is highlighted. Below the navigation, the text 'Booking: EVWDV3S' is displayed. A note states: 'The booker name and address will appear on the VAT invoice as detailed below.' Below this, the booker's details are listed: 'Simon Brown', '1 street', 'Town', 'AB2 3CD', 'United Kingdom'. A note below the address says: 'Your VAT invoice will be sent to fiona.mcinnnes@easyjet.com'. Another note states: 'For transactions on this booking where a VAT invoice has already been provided, the details cannot be changed.' A link 'For any further transactions on this booking, the details can be amended by clicking here.' is provided. At the bottom of the form, there are 'BACK' and 'SUBMIT INVOICE REQUEST' buttons.



The screenshot shows the easyJet website interface, similar to the previous one but with more detailed input fields for company information. The 'Manage bookings' link is highlighted in the navigation bar. The booking reference 'EVWDV3S' is shown. A note at the top says: 'The booker name and address will appear on the VAT invoice as detailed below.' Below the note, the booker's details are listed. A note below the address says: 'Your VAT invoice will be sent to fiona.mcinnnes@easyjet.com'. Another note states: 'For transactions on this booking where a VAT invoice has already been provided, the details cannot be changed.' A link 'For any further transactions on this booking, the details can be amended by clicking here.' is provided. The main part of the form contains several input fields: 'Company Name' (with a text input box), 'Company VAT numbers' (with a text input box), 'Address' (with a text input box), 'Address continued (optional)' (with a text input box), 'Town/City' (with a text input box), 'Postcode/ZIP' (with a text input box), and 'Country' (with a text input box). A note at the bottom of the form states: 'Please note the details above cannot be changed after a VAT invoice has been created so please ensure you have specified the details correctly.' At the bottom of the page, there are 'BACK' and 'SUBMIT INVOICE REQUEST' buttons.

TVA - DEMANDE MANUELLE POUR LES ENTREPRISES ALLEMANDES

INTRODUCTION

Des factures avec TVA sont requises pour les voyages en Allemagne d'un montant supérieur à 250,00 EUR. Chez easyJet, nous nous efforçons de simplifier au maximum ce processus et reconnaissions que chaque société allemande a des exigences différentes. C'est pourquoi nous proposons également des factures avec TVA pour les voyages internationaux easyJet, ainsi que pour les voyages d'un montant inférieur à 250,00 EUR.

PROCESSUS DE DEMANDE MANUELLE DE FACTURES AVEC TVA

Ce processus est disponible uniquement pour les entreprises clientes sur le marché allemand et toute demande visant des marchés autres que l'Allemagne sera rejetée.

Les factures avec TVA peuvent être demandées par le voyageur, l'agent de réservation ou l'agence de voyages et peuvent être effectuées sur une base individuelle, ou en envoyant une feuille Excel mensuelle groupée affichant les informations requises s'il existe plusieurs demandes pour une entreprise donnée.

Ces demandes peuvent être faites en envoyant un e-mail à DEVAT@easyJet.com, en indiquant comme objet Demande de facture avec TVA pour XXXXXX (Réf. BKG) pour des demandes individuelles, Demande de facture avec TVA pour XXXXXX (Nom de l'entreprise).

Informations requises :

Nom du voyageur

Référence de réservation

Nom de l'entreprise

Adresse de l'entreprise

Numéro de TVA de l'entreprise (si connu)