



ASIA  
TRAVEL

MYANMAR  
LAOS  
THAILAND  
CAMBODIA  
VIETNAM



## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

De par notre volonté d'être une agence de voyage toujours plus responsable et au plus près de nos clients, nous nous efforçons de maintenir et de constamment améliorer nos services. Dans ce processus, nous considérons les plaintes comme des éléments constructifs d'un meilleur développement.

Nous nous engageons à répondre aux besoins et aux préoccupations de nos clients ou de nos clients potentiels et à résoudre l'objet de votre plainte le plus rapidement possible. Voici la procédure à suivre en cas de plainte :

### Si les plaintes surviennent pendant votre voyage :

- 1- Vous pouvez simplement en référer à votre guide qui, à son tour, en fera part à notre équipe opérationnelle.
- 2- Un contrôle interne sera ensuite effectué.
- 3- Enfin, nous reviendrons vers vous ou votre guide avec une solution et une décision sur les actions correctives.

### Si des plaintes surviennent après votre voyage, à votre retour :

Veillez nous contacter directement à l'adresse : <https://www.asev-travel.com/fr/contactez-nous/>

*Tout d'abord, nous vous demanderons de nous informer de la nature de votre plainte immédiatement ou dès que possible afin de nous donner le temps nécessaire pour rectifier la situation.*