

# Guide de réservation

# Plateforme TUI expériences

## La plateforme des expériences



## DÉCOUVREZ LE MONDE AVEC TUI

Des expériences conçues pour vos vacances: excursions, activités et billets dans votre destination





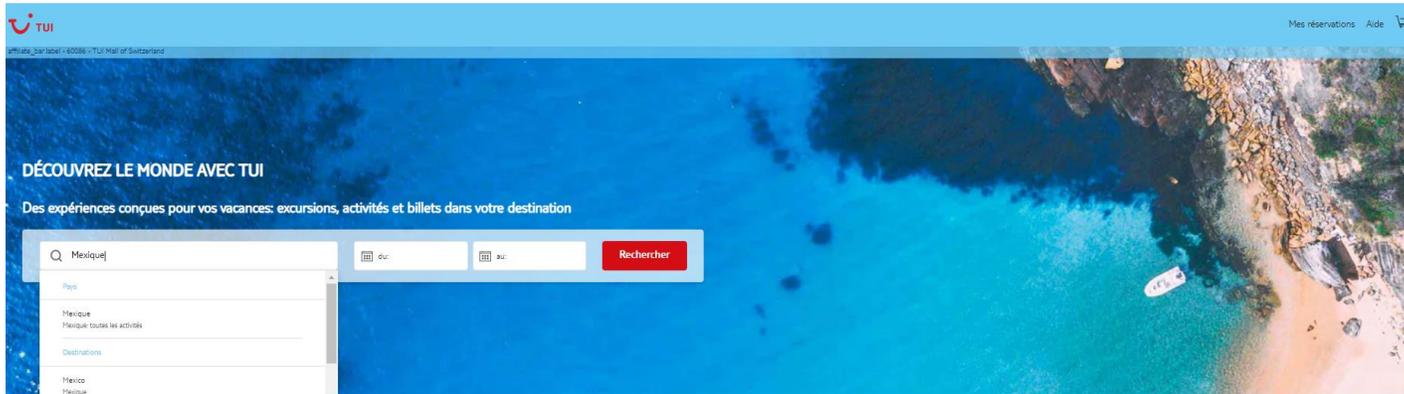

### TUI PREND SOIN DE VOUS

Avec TUI, vous découvrez votre destination en toute tranquillité. Nos expériences contribuent à veiller sur votre sécurité. De plus, elles offrent une politique d'annulation flexible à 24 heures et notre garantie de valeur.

### Les destinations les plus populaires

[Voir toutes les destinations →](#)


# Trouver votre expérience



Vous pouvez rechercher par destination ou par activité.

L'aperçu montre déjà quelques exemples de résultats pour la destination que vous avez introduite.

En cliquant sur

**Rechercher**

les excursions dans la destination souhaitée sont affichées.



# Résultats de la recherche pour le Mexique (TUI Collection sélectionnée)

The screenshot displays a search results page for Mexico. The header shows 'Résultats de votre recherche: Mexique' with 5 results and a sorting dropdown set to 'Popularité'. A left sidebar contains several filter sections: 'Prix par adulte' (CHF0 - CHF209), 'Prise en charge à l'hôtel' (with a search box for hotel names), 'Catégories' (listing 'Activités et visites', 'Sport & aventure', 'PLUS', 'TUI Collection', 'Vin & gastronomie', 'Divertissement', 'Vie Nocturne', and 'Musées & arts'), and 'Options de billets' (listing 'Annulation Gratuite' and 'Entrée Incluse'). The main content area lists three activities: 'Mexico Rediscovered' (CHF 132.00), 'Tulum Explore' (CHF 78.00), 'Coba Maya' (CHF 128.00), and 'Chichen Itza' (CHF 150.00). Each activity card includes a title, a brief description, a duration, an 'Annulation gratuite' icon, a 'TUI COLLECTION' badge, and a 'Disponible' section with flags for participating countries.

1. Nombre d'offres
2. Filtre de prix
3. Fonction de filtrage des points de prise en charge: insérez le nom de l'hôtel

TUI Collection/TUI Plus sont des excursions exclusives avec des services supplémentaires qui ne sont offerts que par TUI.

4. Filtre par prix et popularité
5. Bref descriptif comprenant la durée de l'activité et le prix
6. Fonction de filtrage par catégories
7. Fonction de filtrage par options de billets



# Vue détaillée



## Points forts

- Guided tour of Tulum
- Free time for photos
- Visit a Mayan community
- Swim in a cenote
- Exclusive TUI itinerary

## Description

Ancient ruins, turtle beaches and swimming in underground caves make this an action-packed morning of adventure. A guided tour of one of Mexico's most important historical sites is followed by a visit to a traditional Mayan community. What's more, you'll get the chance to take a refreshing dip in a cenote too. This is one of our TUI Collection excursions, which give you a local flavour of the destination while

[Lire plus](#)

## Informations importantes

Bring bathing gear, comfortable shoes, a hat and sunblock. We recommend biodegradable sunblock as swimming in the cenote will not be permitted without. Use of video cameras on the Tulum site is payable locally.

## Conditions d'annulation

Recevez un remboursement de 100% si vous annulez jusqu'à 1 jour avant le début de l'activité.

## Prestataire du service

TUI MEXICANA SA DE CV

## Frais de service

Bonne nouvelle! Aucun frais supplémentaire ne sera appliqué à cette réservation.



Tulum Explore

De:  
**CHF 78.00**

Réserver maintenant

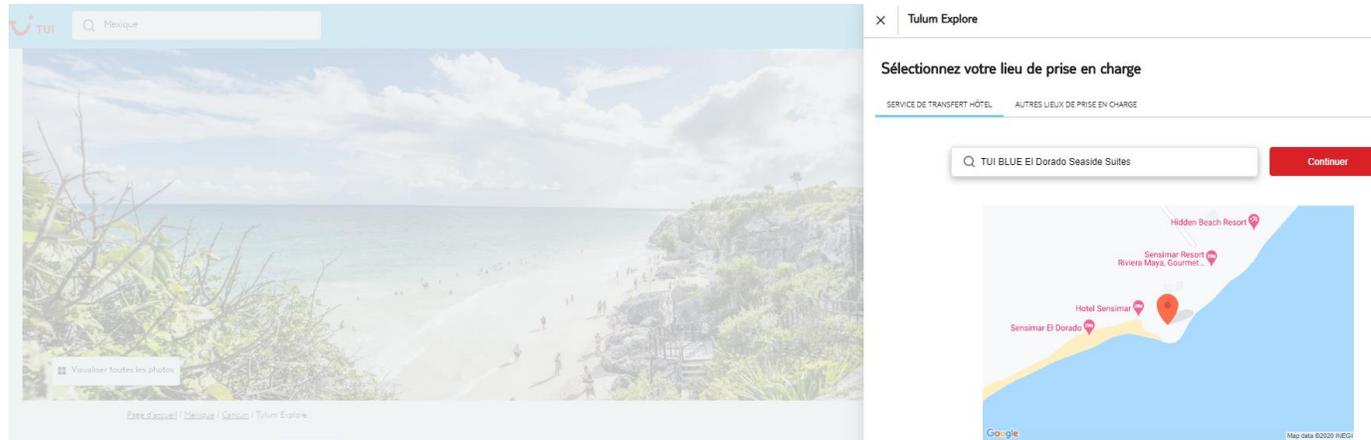
Toutes les informations pertinentes concernant votre excursion sont affichées, y compris le prestataire et les conditions d'annulation.

Si votre client souhaite réserver cette excursion, cliquez sur

Réserver maintenant



# Choisissez le lieu de prise en charge



La carte apparaît dès que vous avez sélectionné le point de prise en charge.

## SERVICE DE TRANSFERT HÔTEL

Vous y trouvez la liste d'hôtels où vos clients seront pris en charge directement. Dans notre exemple, nous choisissons l'hôtel TUI BLUE El Dorado Seaside Suites.

Si l'hôtel réservé par le client n'apparaît pas dans la liste, choisissez parmi des points de ramassage à différents endroits, dans la section AUTRES LIEUX DE PRISE EN CHARGE.

Confirmez le lieu de prise en charge sélectionné en cliquant sur

[Continuer](#)



# Choisissez une date

The screenshot shows the TUI website interface for booking an excursion. On the left, there is a large image of a beach with a 'Visualiser toutes les photos' button. Below the image, there are navigation links: 'Dates classiques', 'Séjour / Séjour / Tulum Explore', 'Attractions et monuments', and 'TUI Collection'. The price is listed as 'CHF 78.00' with a 'Réserver maintenant' button.

On the right, a modal window titled 'Tulum Explore' is open. It shows the location 'TUI BLUE El Dorado Seaside Suites' (highlighted with a red box labeled '1') and a 'Modifier' link. Below this, it says 'Veillez choisir votre date' and 'Les prix sont susceptibles varier'. A calendar for 'OCTOBRE 2020' is displayed with days of the week from 'Lundi' to 'Dimanche'. The date '13' is highlighted with a red box labeled '2'. The price for this date is 'CHF 77.00'.

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
	1				3	4
	CHF 77.00				CHF 77.00	
	6				10	11
	CHF 77.00				CHF 77.00	
	13				17	18
	CHF 77.00				CHF 77.00	
	20				24	25
	CHF 77.00				CHF 77.00	
	27				31	
	CHF 77.00				CHF 77.00	

1. Le lieu de prise en charge est enregistré mais peut encore être modifié si nécessaire.
2. Cette excursion a lieu deux fois par semaine (mardi et samedi). Dans notre exemple, les clients décident de réserver pour le 13.10.2020

# Sélectionnez les détails

**Sélectionnez vos préférences**

Langue: Français **1**

Heure: 09h15

**Sélectionnez vos billets**

Adulte (13+)	CHF 77.00	-	1	+
Enfant (4-12)	CHF 68.00	-	0	+
Child-1	Gratuit	-	0	+

**Important:** Un minimum d'un adulte est nécessaire afin de pouvoir procéder à la réservation.

Total: CHF 77.00 1x Adulte (13+) **3** **Réserver maintenant >**

Cet aperçu vous montre le lieu de prise en charge sélectionné, la date et d'autres données.

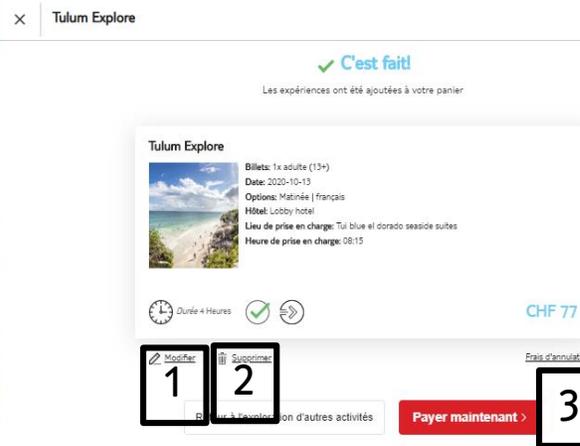
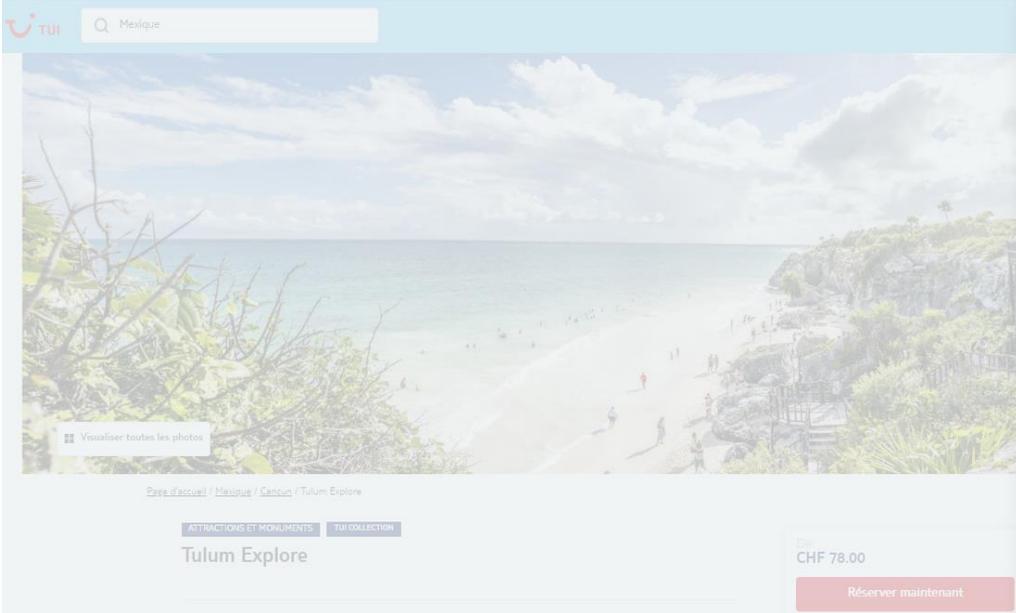
1. Certaines des excursions sont proposées dans différentes langues et à différentes heures.
2. Sélectionnez ensuite les participants correspondants dans la zone "Sélectionnez vos billets".
3. En bas, vous verrez le prix total pour tous les participants sélectionnés

Cliquez sur

**Réserver maintenant >**



# L'activité se trouve maintenant dans le panier d'achat



Toutes les informations relatives à la réservation de votre activité sont affichées.

1. Vous pouvez encore modifier le lieu de prise en charge, la date et les participants ici
2. Si le client décide de ne pas réserver l'activité, cliquez simplement sur "Supprimer"
3. En passant la souris sur „Frais d'annulation“ les conditions d'annulation de ce voyage s'afficheront à nouveau

Cliquez sur

**Payer maintenant >**



## Finalisez votre réservation

Votre commande est réservée pendant 11:50 MIN

✓ #1 VOS COORDONNÉES

1

XXXXX

XXXXX

2

Adresse email\*  
XXXXXXXX@XXXXX

Enregistrer et continuer

MOYENS DE PAIEMENT

3

Sélectionnez votre moyen de paiement:

Payer avec carte de crédit

Payer avec PayPal

CONDITIONS GÉNÉRALES

Veillez lire notre [Politique de confidentialité et protection des données](#)  
Veillez confirmer que vous consentez à l'utilisation de vos informations fournies ci-dessus (qui peuvent comprendre des données à caractère personnel sensibles, dans certaines situations) en cochant la case ci-dessous fournies ci-dessus (qui peuvent comprendre des données à caractère personnel sensibles, dans certaines situations) en cochant la case ci-dessous.

J'accepte\*

Veuillez cocher cette case si vous souhaitez recevoir des informations sur les offres les plus récentes, les réductions, les produits et les services par email.

J'ai lu et j'accepte les [conditions générales de vente\\*](#)

4

Il n'y a pas de frais supplémentaires si vous utilisez une carte de débit ou crédit.

En cliquant sur "Payer", vous serez envoyé à la page de paiement et vous ne pourrez pas modifier votre réservation ou vos détails personnels sans supprimer tous les articles de votre panier. Si vous souhaitez modifier votre réservation, cliquez sur "Retour".

Réserver

expérience dans votre panier

TOTAL CHF 77.00

Appliquer un code promotionnel

Besoin d'aide pour réserver?

Notre équipe Service Client est joignable et disponible 7/7jours pour vous assister.

0041345440368

[Envoyez-nous un e-mail](#)

## Confirmer la réservation

1. Vous pouvez y saisir les données personnelles du client et cliquer sur "Enregistrer et continuer".
2. Nous vous recommandons de saisir l'adresse électronique de l'agence.
3. Vous pouvez saisir ici le mode de paiement (carte de crédit de l'agence ou du client).
4. En cliquant sur "  vous confirmez que votre client accepte la politique de confidentialité et les conditions générales de Musement et qu'il est informé du rôle d'intermédiaire de l'agence de voyage



# Réservation

✓ Félicitations! Votre réservation est confirmée.

Numéro de réservation: [MUS1266331](#)

Merci TEST

Nous avons bien reçu votre paiement d'un montant de **CHF 77.00**. Ceci n'est pas valide en tant que bon d'échange, un récapitulatif de votre commande a été envoyé à

The screenshot shows a reservation confirmation interface. On the left, there is a card for 'Tulum Explore' with a beach image. It lists: 'Billets: 1 Adulte (13+)', 'Date: 13/10/2020', 'Options: Matinée | Français', 'Hôtel: TUI BLUE El Dorado Seaside Suites', 'Lieu de prise en charge: LOBBY HOTEL', and 'Heure de prise en charge: 08:15'. Below this is a link to 'Ajouter au calendrier'. To the right of the card, it says 'Statut : confirmé' and 'BILLET/BON D'ECHANGE ELECTRONIQUE ACCEPTE'. There are two buttons: a red one labeled 'Télécharger le bon d'échange / billet' and a grey one labeled 'Télécharger l'application'. On the far right, a grey box titled 'Besoin d'aide pour réserver?' contains the text 'Notre équipe Service Client est joignable 7j/7 et vous assistera personnellement.', the phone number '0041345440368', and a link 'Envoyez-nous un e-mail'.

Une fois la réservation effectuée, la confirmation de la réservation sera envoyée directement à l'adresse électronique fournie.

Le client doit présenter cette information de réservation au début de l'excursion.

Vous pouvez créer un PDF en cliquant sur



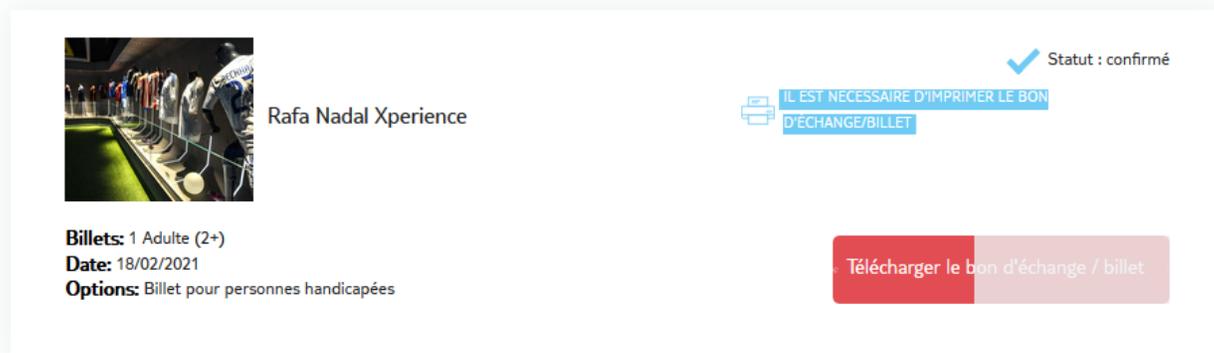
Sur la confirmation de réservation, la personne de contact téléphonique sur place pour votre client est indiquée.



# Facture

## Merci Test!

Nous avons bien reçu votre paiement d'un montant de **CHF 7.00**. Ceci n'est pas valide en tant que bon d'échange, un récapitulatif de



The screenshot shows a booking confirmation for 'Rafa Nadal Xperience'. On the left, there is a photo of a tennis court with a man in a white shirt. Below the photo, the text reads: 'Billets: 1 Adulte (2+)', 'Date: 18/02/2021', and 'Options: Billet pour personnes handicapées'. On the right, there is a status indicator 'Statut : confirmé' with a blue checkmark. Below this, a blue box contains the text 'IL EST NECESSAIRE D'IMPRIMER LE BON D'ECHANGE/BILLET' with a printer icon. At the bottom right, there is a red button with the text 'Télécharger le bon d'échange / billet'.

Besoin d'une facture?

Vous recevrez une facture à l'adresse e-mail indiquée.

Société

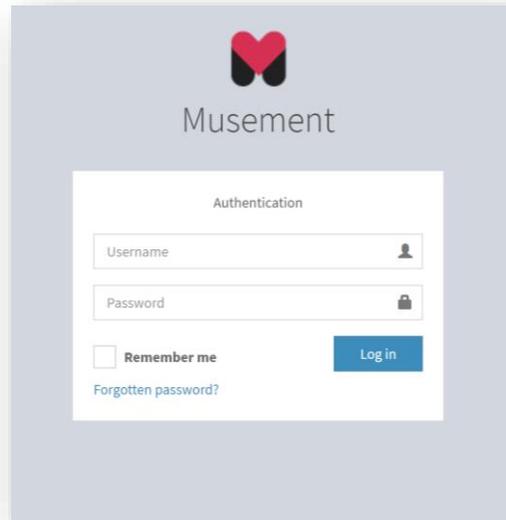
Privé

Vous payez les frais avec une carte de crédit d'agence et avez besoin d'une facture pour votre comptabilité ? Vous pouvez le commander directement après la réservation. La facture sera envoyée à l'adresse électronique indiquée dans la réservation.



# Consultez la liste des réservations

Vous trouverez un aperçu de la liste complète des réservations dans le système Musement-Backoffice



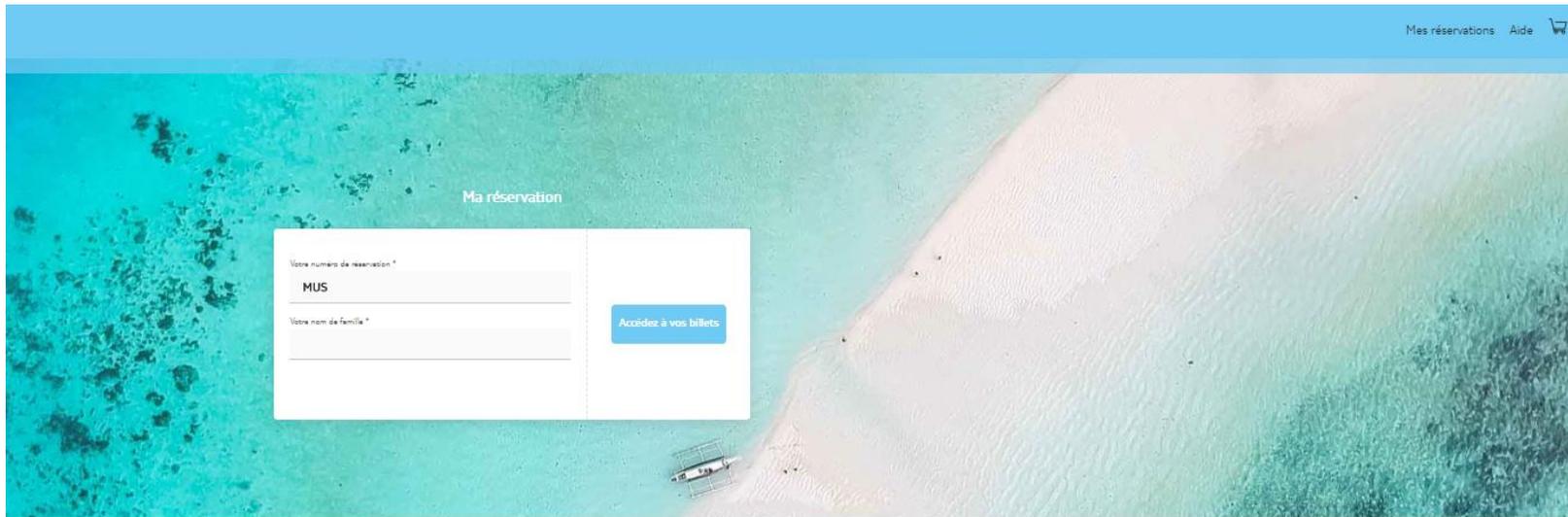
<input type="checkbox"/>	Buyer Country	Order ID	Created At	Product Names	Product Dates	Product Cities	Product Countries	Total Quantity	Affiliate Channel	Retail Price [EUR]	Frontend
<input type="checkbox"/>	Netherlands	MUS1265214	July 27, 2020 12:08	Madrid guided tour at night with optional flamenco show and dinner	2020-08-06	Madrid	Spain	2		€ 110.00	frontend_api
<input type="checkbox"/>	Netherlands	MUS1265211	July 27, 2020 08:41	Sal Lemon Shark Experience	2020-08-08	Sal	Cape Verde	3		€ 75.00	frontend_api
<input type="checkbox"/>	United States of America	MUS1265187	July 24, 2020 08:27	Flamenco show at Palacio del Flamenco with drink or dinner	2020-08-01	Barcelona	Spain	6		€ 132.00	frontend_api

1. Connectez-vous au système Musement-Backoffice via le lien correspondant (vous l'avez reçu par e-mail) avec vos données d'accès

2. Cliquez sur "Customer Care" puis sur "Orders" (la liste "Orders TUI" n'est pas maintenue)



# Téléchargez à nouveau des billets électroniques



Les billets électroniques sont accessibles à tout moment dans l'onglet "Mes réservations".

Indiquer le numéro de réservation et le nom de famille utilisé pour la réservation afin d'accéder à la réservation.

Les billets électroniques apparaîtront et vous pourrez les télécharger.

## Retrouvez les détails de votre réservation



**E-mail:**  
Vous trouverez votre numéro de réservation dans l'e-mail de confirmation.



**Bon d'échange:**  
Votre numéro de réservation figure aussi sur votre bon d'échange



Assistance clientèle

En cas de doute, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées ci-dessous.



0041345440368



[retaillexcursionsch@tui.com](mailto:retaillexcursionsch@tui.com)



# Annuler une réservation

Mes réservations Aide

Ma réservation

< Retour

Votre numéro de réservation  
MUS1266331

Votre nom de famille  
TEST

Tulum Explore

Billet: 1x Adulte (13+)  
Date: oct. 2020  
Nom de l'hôtel: TUI BLUE El Dorado Seaside Suites  
Lieu de prise en charge: LOBBY HOTEL  
Heure de prise en charge: 08:15

Entrée incluse Visite guidée Confirmation instantanée Durée De 2 heures à 4 heures

CHF 77.00

Télécharger le billet Annuler la réservation

Assistance clientèle

En cas de doute, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées ci-dessous.

0041345440368

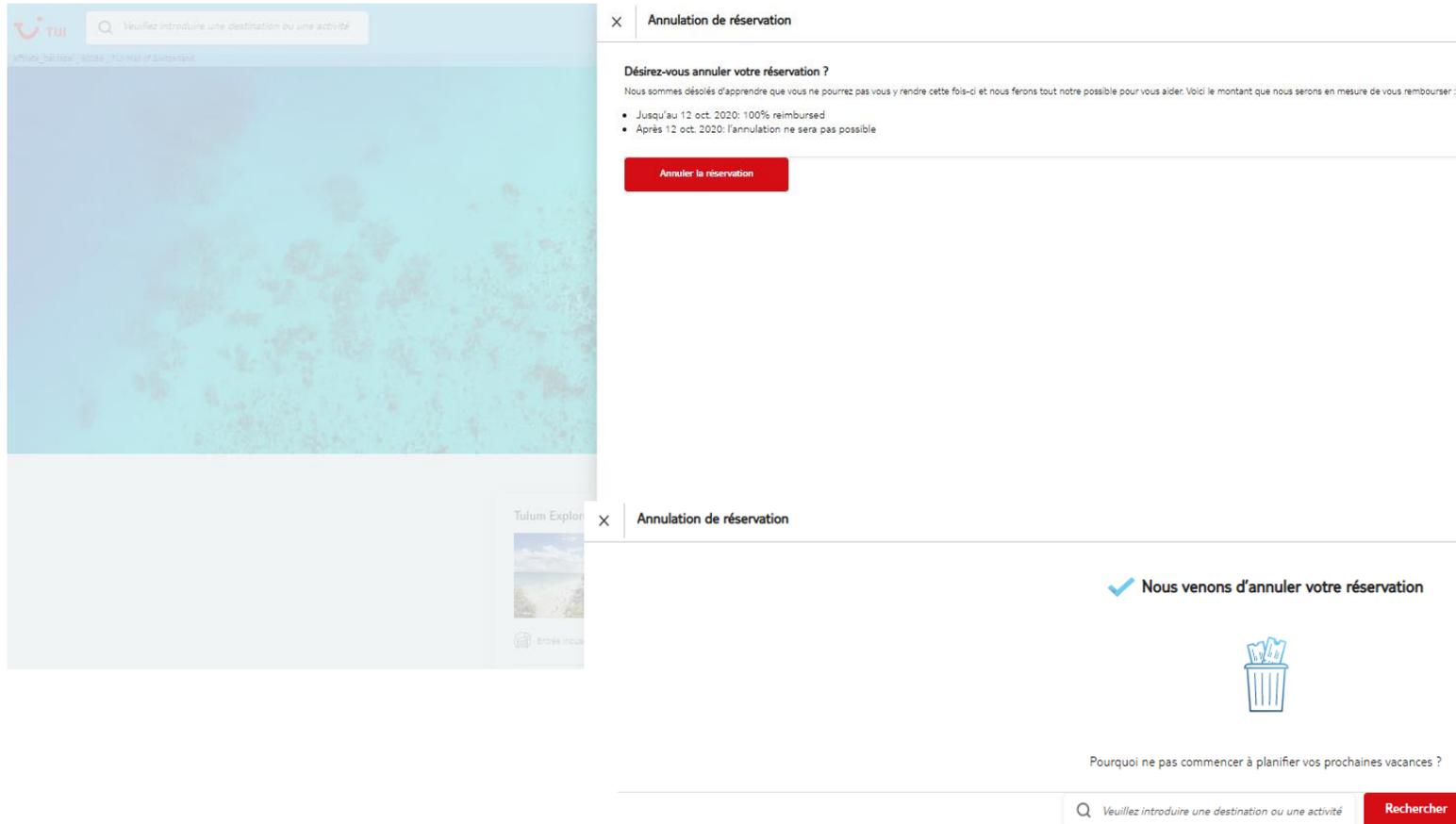
retallexcursionsch@tui.com

Sous l'onglet "Mes réservations" vous pouvez également annuler des réservations.

1. Accédez à la réservation indiquant le numéro de réservation et le nom de famille utilisé pour la réservation.
2. Une fois accédé à la réservation, deux boutons apparaissent, un pour télécharger le billet et un autre pour annuler.
3. Veuillez cliquer sur "Annuler la réservation".



# Annuler une réservation



The screenshot shows the TUI website interface for cancelling a reservation. It features a search bar at the top with the text "Veuillez introduire une destination ou une activité". The main content area is titled "Annulation de réservation" and contains the following text:

**Désirez-vous annuler votre réservation ?**  
Nous sommes désolés d'apprendre que vous ne pourrez pas vous y rendre cette fois-ci et nous ferons tout notre possible pour vous aider. Voici le montant que nous serons en mesure de vous rembourser :

- Jusqu'au 12 oct. 2020: 100% remboursé
- Après 12 oct. 2020: l'annulation ne sera pas possible

Below the text is a red button labeled "Annuler la réservation".

The bottom part of the screenshot shows a confirmation message: "✓ Nous venons d'annuler votre réservation" with a trash can icon. Below this is a link: "Pourquoi ne pas commencer à planifier vos prochaines vacances ?". At the bottom, there is another search bar with the text "Veuillez introduire une destination ou une activité" and a red button labeled "Rechercher".

Avant de confirmer l'annulation, les conditions d'annulation sont affichées.

Veillez cliquer à nouveau sur



Le montant sera remboursé sur la carte de crédit utilisée pour la réservation.

