

# Annuler une réservation

M. et Mme Grazioli achètent un forfait touristique à l'agence *Topfour*. Ils signent le contrat de vente suivant. Lisez-le et dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. M. et Mme Grazioli ont acheté un circuit touristique.
2. Les Grazioli passeront trois nuits à Londres.
3. Pour l'hébergement, la formule retenue est la demi-pension.
4. Le voyage des Grazioli coûte 1 363 euros par personne.
5. Si M. et Mme Grazioli annulent leur voyage le 11 avril, ils perdront le montant total du voyage.

 <b>AGENCE de Paris</b>		<b>CONTRAT DE VENTE DE FORFAIT TOURISTIQUE</b>	
Participants	M. et Mme GRAZIOLI - 12 rue Petit - 75019 PARIS		
Dates	Le 11/04 à 10h19 : départ de Paris Nord pour Londres-St Pancras Le 14/04 à 12h23 : retour de Londres-St Pancras pour Paris		
Destination	Pays : Grande-Bretagne Séjour : Londres Circuit :		
Hébergement	Mode : hôtel Nom : Novotel London City South Cat. : 4 étoiles Chambre : 1 double		
Prestations	Logement + petit déjeuner Visites/excursions : exclues		
Transport	Train Eurostar Classe : Standard		
Représentant local	Coordonnées remises avec le carnet de voyage		
Formalités	Police : carte d'identité ou passeport en cours de validité Santé :		
Prix	Train + 2 nuits	Total : 1 314 EUR	
	- Forfait de base 475 EUR x 2 PAX - 1 nuit supplémentaire 160 EUR x 2 PAX - Abonnement 3 jours transport local 22 EUR x 2 pax		
	Assurance annulation 24,50 EUR x 2 PAX	Total : 49 EUR	
	Prix total à régler 1 363 EUR		
<b>CONDITIONS D'ANNULATION</b>			
Si le client annule pour une raison grave justifiée, il sera retenu sur le prix total du voyage :			
30 EUR /PAX : annulation plus de 30 jours avant le départ			
25 % du prix du voyage : annulation de 30 à 21 jours avant le départ			
50 % du prix du voyage : annulation de 20 à 8 jours avant le départ			
75 % du prix du voyage : annulation de 7 à 2 jours avant le départ			
90 % du prix du voyage : annulation moins de 2 jours avant le départ			
100 % du prix du voyage : annulation le jour du départ.			
Date d'achat : le 07 février			
Noms et signatures	client : M. Grazioli	vendeur : M. Lonida	
	<i>Grazioli</i>	<i>Lonida</i>	

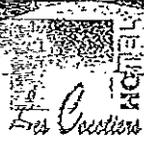
# Évaluer une animation

Éric et Solange Dupuis ont séjourné une semaine dans l'hôtel-club Les Cocotiers. Le dernier jour, ils remplissent ensemble le questionnaire de satisfaction.

a. Lisez le questionnaire suivant.

b. Écoutez le dialogue entre Éric et Solange et remplissez ce questionnaire.

3.4



## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Pour chacun des points suivants, merci d'indiquer votre niveau de satisfaction en cochant la case qui correspond à votre choix :

1 = Très satisfait                      2 = Satisfait  
3 = Moyennement satisfait            4 = Mécontent

**ÉVALUATION GLOBALE DU SÉJOUR**

Quelle note donnez-vous à l'attitude de notre personnel ?  1  2  3  4

Cet hôtel offre-t-il un bon rapport qualité-prix ?  Oui  Non.

Reviendrez-vous volontiers dans cet hôtel ?  Oui  Non

**HÉBERGEMENT**

Confort  1  2  3  4

Propreté  1  2  3  4

Décoration  1  2  3  4

Salle de bains  1  2  3  4

**RESTAURATION**

Dans quels restaurants avez-vous pris vos repas ?

---

Avez-vous apprécié les repas ?  1  2  3  4

Avez-vous utilisé d'autres restaurants dans la station ?

Si oui, merci de les citer et de nous donner vos appréciations :

1 \_\_\_\_\_  1  2  3  4

2 \_\_\_\_\_  1  2  3  4

3 \_\_\_\_\_  1  2  3  4

**ACTIVITÉS SPORTIVES**

Avez-vous pratiqué des activités sportives ?  Oui  Non

Si oui, merci de les évaluer :

Activités	Équipements	Animateurs
Golf	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Tennis	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Piscine	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Sports nautiques	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Vélo	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Gymnastique	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4
Équitation	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4

**ACTIVITÉS LUDIQUES**

L'information sur les activités ludiques a-t-elle été suffisante ?  Oui  Non

Jeux  1  2  3  4

Discothèque  1  2  3  4

Machines à sous  1  2  3  4

**AUTRES COMMENTAIRES** \_\_\_\_\_

- Ce mois-ci, \_\_\_\_\_ croisières sur le Rhin sont en promotion.  
a.  plusieurs                      c.  chaque  
b.  toutes                              d.  certains
- Le prix du circuit comprend \_\_\_\_\_ les excursions mentionnées dans le programme.  
a.  tout                                      c.  toute  
b.  tous                                      d.  toutes
- Il faut remettre à \_\_\_\_\_ participant un carnet de voyage.  
a.  plusieurs                      c.  chaque  
b.  quelques                      d.  tous les
- Vous partirez en fin de matinée. Votre \_\_\_\_\_ est prévu à 11 h 30.  
a.  départ                              c.  passage  
b.  partir                                      d.  partance
- Tu as expliqué les conditions d'annulation à M. et Mme Duclos ?  
- Oui, je \_\_\_\_\_ ai expliqué.  
a.  leurs                              c.  leur  
b.  les                                      d.  lui
- Est-ce qu'on m'a envoyé un fax ?  
- Non, on \_\_\_\_\_ envoyé de fax.  
a.  t'avons pas                      c.  ne t'a pas  
b.  t'as pas                              d.  ne t'as pas
- Vous avez conseillé notre offre de dernière minute ?  
- Oui, nous \_\_\_\_\_ avons conseillée.  
a.  la                                      c.  lui  
b.  les                                      d.  l'
- Le ski alpin est un sport \_\_\_\_\_ se pratique en hiver.  
a.  qui                                      c.  qu'  
b.  que                                      d.  quand
- C'est une exposition \_\_\_\_\_ on organise chaque année en juin.  
a.  qui                                      c.  qu'  
b.  que                                      d.  où
- Hier, nous \_\_\_\_\_ à un tournoi de tennis.  
a.  ont participé  
b.  avons participé  
c.  avons participées  
d.  avons participé
- Nous \_\_\_\_\_ souhaitons un bon séjour au Mexique.  
a.  le                                      c.  la  
b.  l'                                      d.  lui
- Vous avez consulté nos promotions sur notre site Internet ?  
- Oui, je les ai \_\_\_\_\_.  
a.  consultées                      c.  consultés  
b.  consultée                      d.  consulté
- « Monsieur Dray, je vous l'\_\_\_\_\_ ce matin au téléphone. »  
a.  avez passé                      c.  avez passée  
b.  ai passé                              d.  ai passée
- Tu as proposé l'assurance annulation à Mlle Lévy ?  
- Oui, je \_\_\_\_\_ ai proposée.  
a.  lui la                              c.  lui l'  
b.  l' lui                              d.  la lui
- Vos bagages, nous \_\_\_\_\_ avons enregistrés !  
a.  vous les                              c.  vous l'  
b.  les vous                              d.  je vous
- Carla lui \_\_\_\_\_ sa facture et sa convocation à l'aéroport !  
a.  a remise                              c.  remets  
b.  a remises                              d.  a remis
- Vous \_\_\_\_\_ avez pas faxés !  
a.  ne le leur                              c.  les leur n'  
b.  le leur n'                              d.  ne les leur
- Il y a deux ans, mes filles \_\_\_\_\_ en vacances avec Kiwiclub.  
a.  sont partis  
b.  ont parti  
c.  sont parties  
d.  partiront
- L'année dernière, elle \_\_\_\_\_ au carnaval des enfants.  
a.  n'a pas amusé  
b.  n'a pas amusée  
c.  ne s'est pas amusée  
d.  ne s'est pas amusé
- \_\_\_\_\_ très satisfaites de leur séjour dans cet hôtel.  
a.  Ils ont eu  
b.  Elles ont eu  
c.  Ils ont été

à blain → inspection  
à bien → 0,5  
à voir → -0,25

TOTAL : 10