

## Conditions générales

de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait (1/2/18)

### Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

### Article 2 : Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les caractéristiques principales des services de voyage :

a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;

b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;

c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;

d) les repas fournis;

e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;

f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;

g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;

h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite

2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter;

3° les modalités de paiement

4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance

2.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

2.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

### Article 3 : Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

### Article 4 : Le contrat de voyage à forfait

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes :

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;

2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance;

3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;

4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle;

5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;

6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour;

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;

8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE;

9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

1° les reçus,

2° les vouchers et billets nécessaires,

3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

### Article 5 : Le prix

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait. Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.2 Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

5.3 Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

5.4 En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

#### **Article 6 : Paiement du prix**

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2 Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

#### **Article 7 : Cession du contrat de voyage à forfait**

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et

2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

#### **Article 8 : Autres modifications par le voyageur**

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ ou le détaillant.

#### **Article 9 : Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage**

9.1 L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que :

1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et

2° la modification ne soit mineure, et

3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

#### **Article 10 : Résiliation par l'organisateur avant le voyage.**

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait :

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;

b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;

c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours, ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

10.2 Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

#### **Article 11 : Résiliation par le voyageur**

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation. Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les

revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

11.3 L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

#### **Article 12 : Non-conformité pendant le voyage**

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela :

1° est impossible, ou

2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la nonconformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

12.3 Si l'organisateur ne remédie pas à la nonconformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure. Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée. Le voyageur

ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement. Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement. S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

12.6 Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

12.8 L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

12.9 Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

#### **Article 13 : Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de

voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

#### **Article 14 : Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel**

14.1 L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

14.2 Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

#### **Article 15 : Réduction de prix et dédommagement**

15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due :

1° au voyageur;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou 3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

#### **Article 16 : Obligation d'assistance**

16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment :

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2 L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le

voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

#### Article 17 : Procédure de plaintes

17.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

#### Article 18 : Procédure de conciliation

18.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

18.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

18.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

18.4 Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

18.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

#### Article 19 : Arbitrage ou Tribunal

19.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

19.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

19.5 Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages : téléphone : 02/277 62 15 (9h à 12h) fax : 02/277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, e-mail : litiges-voyages@clv-gr.be

## Conditions générales

*de la Commission de Litiges Voyages pour la Vente de Services de Voyage (1/2/18)*

#### Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

#### Article 2 : Information au voyageur préalable à la vente du service de voyage.

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage procure au voyageur l'information suivante :

1. les principales caractéristiques du service de voyage
2. l'identité de l'entreprise (numéro d'entreprise, nom commercial, adresse, numéro de téléphone)
3. le prix total du service de voyage

4. les modalités de paiement

5. la procédure de traitement de plaintes en interne

6. la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité

7. le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées.

#### Article 3 : Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de service de voyage doit fournir à l'organisateur ou au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

#### Article 4 : Insolvabilité

4.1 L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage n'est pas exécuté en raison de son insolvabilité.

4.2 Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard après que le voyageur en a fait la demande.

#### Article 5 : Traitement de plainte

L'organisateur ou le détaillant procure au voyageur l'information concernant la procédure de traitement de plaintes en interne.

#### Article 6 : Procédure de conciliation

6.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre elles

6.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

6.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

6.4 Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial

prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

6.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

#### **Article 7 : Arbitrage ou Tribunal**

7.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

7.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

7.3 L'organisateur ou le détaillant qui est la partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

7.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

7.5 Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages : téléphone : 02/277 62 15 (9h à 12h) fax : 02/277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, e-mail : litiges-voyages@clv-gr.be

## **Conditions spéciales**

*de voyage et informations complémentaires importantes concernant les réservations effectuées à partir du 20/08/2021*

En complément aux Conditions générales de voyage de l'asbl Commission de Litiges Voyages, nous vous communiquons ici quelques notes importantes, ainsi que des informations explicatives et/ou des ajouts. Les Conditions générales de voyage de l'asbl Commission de Litiges Voyages, ainsi que les présentes Conditions spéciales de voyage et les prescriptions figurant sous la rubrique « Ce que vous devez savoir » constituent par conséquent les conditions contractuelles applicables.

#### **Art. 1 : Champ d'application**

En fonction de la nature du ou des services réservés, les parties sont liées soit par le contrat de voyage à forfait, soit par un contrat pour prestations de voyage liées, soit par un contrat de services de voyage.

#### **Art. 2 : Promotion**

Les brochures, sites web, dépliants, etc. sont établis de bonne foi sur la base des données disponibles au moment de la rédaction. Les éventuelles erreurs ou modifications vous seront communiquées sous la forme d'errata ou d'avis de changement.

Dans certaines circonstances, Pegase Travel peut être contrainte de supprimer temporairement ou définitivement un service ou une formule de voyage donnée, tout en restant bien entendu disponible en vue de proposer une alternative au (candidat-)voyageur. Les heures de vol communiquées (par ex. sur le bon de commande ou la confirmation de voyage) sont à tout moment sous réserve de modifications. Les réservations sont à tout moment sous réserve de disponibilité et de confirmation.

#### **Art. 3 : Informations de la part du voyageur**

##### **1. Obligations relatives aux documents**

Les documents de voyage comprennent entre autres les titres de transport et les bons/titres pour les autres services réservés, ainsi que les informations de voyage pratiques. Les documents de voyage sont envoyés moyennant paiement complet.

a) Soit à l'agence de voyages par e-mail ou par mail au plus tard 7 jours avant le départ

b) Soit les documents sont envoyés au plus tard 7 jours avant le départ par e-mail au voyageur. Ils peuvent également être envoyés par courrier postal.

c) Soit les documents pour les réservations faites moins de 7 jours ouvrables avant le départ et pour lesquelles des documents de

voyage originaux sont exigés, à la libre appréciation de Pegase Travel, sont envoyés au voyageur par coursier. Les frais de coursier incombent toujours au voyageur. Si une réservation tardive ne nécessite pas de documents de voyage originaux, il est possible que les documents de voyage soient envoyés par e-mail au voyageur.

Chaque voyageur doit être en possession de titres d'identité valables pour le voyage réservé. Ses papiers d'identité et son passeport doivent être valables au moins 6 mois après la date du retour. Le cas échéant, il doit s'informer auprès du consulat du pays concerné ou sur le site [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be).

Les voyageurs qui ne sont pas de nationalité belge doivent le signaler spontanément à l'agent de voyage et se renseigner sur les formalités nécessaires auprès du consulat du pays de destination. Pegase Travel déclinera toute responsabilité si un problème quelconque devait se poser en matière. Les mineurs doivent être en possession de leur propre titre d'identité avec photo (kids- ID). La carte d'identité délivrée à la naissance n'est pas valable pour les voyages à l'étranger. Les mineurs ne peuvent pas être repris dans le passeport de leurs parents ; ils doivent posséder leur propre passeport. Pegase Travel souligne que les voyageurs ont l'obligation de s'informer en détail sur la réglementation spécifique en vigueur concernant les mineurs. Si un voyageur ne peut pas présenter les documents requis lors du départ, les frais qui en découlent ne pourront pas être réclamés à Pegase Travel.

Pour les voyages de noces comprenant des réductions spéciales dans des hôtels, le voyageur doit remettre une attestation officielle de mariage, délivrée par une instance officielle, à la réception de l'hôtel lors de son arrivée. Sauf dispositions contraires mentionnées dans la description de l'hôtel de la brochure, les réductions spéciales pour les voyages de noces ne sont autorisées que si le voyage a lieu dans les six mois qui suivent la date du mariage.

##### **2. Obligations en matière de communication d'informations**

Au moment de la réservation, le voyageur a l'obligation de signaler tout élément susceptible de compromettre d'une manière ou d'une autre le bon déroulement du voyage (nationalité, santé, habitudes alimentaires, etc.) à l'agent de voyage. Si des éléments de ce type surviennent après la réservation, le voyageur doit les signaler immédiatement. Tous les frais afférents aux conséquences du non-respect de cette

obligation sont à charge du voyageur, sans préjudice du droit de Pegase Travel d'exiger réparation du préjudice subi.

Si le voyageur a une préférence particulière (par exemple des chambres contiguës, un numéro de chambre donné, une situation spécifique), nous la communiquerons au prestataire de services concerné. Nous ne pouvons toutefois pas garantir le respect de cette préférence particulière.

#### Art. 4 : Le prix

##### 1. Fixation du prix

Le prix convenu dans le contrat est fixe et tous les services obligatoires sont compris, sous réserve d'une erreur matérielle évidente et de la possibilité de révision des prix telle que mentionnée ci-dessous. En cas d'erreur matérielle évidente, le prix peut être corrigé après la réservation et/ou la confirmation. Le voyageur a alors la possibilité d'annuler la réservation sans frais.

Le prix transmis lors du calcul par votre agence de voyages ou sur notre site web n'est valable que si vous réservez effectivement à ce moment-là et sous réserve d'erreurs évidentes ou d'autres erreurs matérielles. Les programmes de voyage et les prix sont valables jusqu'à l'épuisement des capacités prévues au moment de l'impression de la brochure. La date d'épuisement de ces capacités intervient indépendamment de notre volonté, mais nous restons toujours à disposition pour vous proposer une alternative.

##### 2. Inclus dans les voyages à forfait

Le prix des voyages à forfait comprend, sauf mention contraire dans la description du programme :

- le transport aller et retour, comme indiqué dans les documents de voyage, ainsi que le transport des bagages (bagage à main compris), comme indiqué dans les documents de voyage;
- les transferts sur place, comme indiqué sur les documents de voyage : de l'aéroport vers le premier lieu de séjour et du dernier lieu de séjour vers l'aéroport.
- le séjour dans l'hébergement que vous avez choisi, ainsi que les repas éventuellement réservés;
- les services de notre guide/représentant(e) sur place;
- la TVA pour les pays de l'UE;

• les taxes d'aéroport connues au moment du calcul du prix (soumis à modifications);

• votre participation aux suppléments obligatoires en matière de sécurité et d'assurance;

##### 3. Compris dans les réservations 'Hotel Only'.

Le prix des réservations 'Hotel Only' (c.-à-d. sans transport) comprend, sauf mention contraire dans la description du programme :

- le séjour dans l'hébergement que vous avez choisi, ainsi que les repas éventuellement réservés;
- la TVA pour les pays de l'UE;
- votre participation aux suppléments obligatoires en matière de sécurité et d'assurance.

##### 4. Non compris

Les éléments suivants ne sont pas compris dans le prix (liste non exhaustive) : frais de passeport, visa, vaccination et autres formalités, assurance annulation et autres assurances complémentaires frais supplémentaires afférents à une aide spécifique, boissons non comprises, excursions facultatives, pourboires non obligatoires, dépenses personnelles, transport vers et depuis l'aéroport de départ, éventuels frais de dossier.

Conformément à la réglementation locale et aux habitudes locales, certains frais sont à payer sur place (indiqué dans le texte de l'hôtel). Généralement, une taxe de séjour locale est également due aux pouvoirs locaux qui en fixent le montant, et y apportent parfois des modifications après publication de la brochure.

Des vols ou des sièges éventuels supplémentaires qui sont ajoutés dans le courant de la saison peuvent donner lieu à un supplément de prix. Le voyageur en sera averti au moment de la réservation.

##### 5. Révision de prix

Conformément aux articles 19 à 23 de la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage du 21 novembre 2017, le prix de la réservation peut être revu. Les modifications éventuelles peuvent donner lieu aussi bien à une hausse qu'à une baisse du prix. Dans le cas d'une réduction de prix, un coût administratif de € 15 sera déduit du remboursement dû au voyageur.

##### 5.1. Taxes

Les prix indiqués dans cette brochure sont calculés sur la base de toutes les taxes et indemnités prélevées par des tiers tels que connus en date du 01/04/2021. Toutes les taxes et indemnités prélevées par des tiers qui seront introduites ou modifiées après cette date seront facturées au prix coûtant sauf si elles doivent être payées sur place (par ex. taxe de séjour à payer sur place).

##### 5.2. Carburant des vols

Les voyages sur des vols réguliers sont toujours assortis d'un « prix variable », car la compagnie aérienne peut imposer des suppléments de carburant ou des réductions du prix du vol.

Une révision de prix sera aussi possible concernant les frais de transport (carburant ou autres sources d'énergie). Les vacances en avion sur des vols réguliers peuvent donner lieu à une révision de prix pour cause de modification du prix du carburant et de taxes/redevances qui sont facturées par les compagnies aériennes. De telles modifications pour les vols réguliers, qui surviennent après la conclusion du contrat, seront facturées au prix coûtant au voyageur.

##### 6. Modification de l'offre de la part de l'organisateur de voyages

L'offre de l'organisateur de voyages est libre de modification(s) au niveau de ses produits. En effet, ceux-ci peuvent être retirés pour des raisons qui lui sont propres. L'annulation en raison de la correction d'erreur(s) dans le calcul du montant est autorisée. Le retrait doit être effectué le plus rapidement possible, au maximum durant les 24 heures d'ouverture du bureau et ce, dès que la situation et les raisons sont connues par l'organisateur de voyages.

Dans ce cas, le voyageur a droit à un remboursement immédiat de toute somme versée.

#### Art. 5 : Paiement du prix du voyage

##### 1. Réservations plus de 42 jours avant le départ

Lors de la réservation, le voyageur paie une avance de 40 % du prix total du voyage, avec un minimum de 89 €. Pour les hôtels bénéficiant d'une réduction réservation rapide, l'acompte s'élève à 50 % du montant total. Une avance de 100% est toujours versée sur les vols. Ce minimum ne peut pas dépasser le montant du prix total du voyage. Les assurances et frais administratifs éventuels doivent être payés intégralement lors de la réservation.

Le solde doit être payé au plus tard 42 jours avant le départ.

Des conditions différentes s'appliquent pour certaines périodes en ce qui concerne l'acompte, paiement de solde, les frais de modification et/ou d'annulation. Les voyageurs en seront informés de manière précontractuelle et/ou au moment de la réservation.

## 2. Réservations moins de 42 jours avant le départ

Si le voyageur réserve moins de 42 jours avant le départ, le prix total du voyage (y compris les assurances et frais administratifs éventuels) doit être payé immédiatement.

## 3. Retard de paiement

Faute de paiement de la totalité ou d'une partie du montant de voyage ou des frais d'annulation pour le moment convenu, des intérêts de retard légaux sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable à compter de la date d'échéance.

En cas de défaut de paiement, Pegase Travel a le droit d'annuler le voyage sans mise en demeure préalable et de facturer des frais d'annulation (comme fixé à l'article 11), sans préjudice de son droit de réclamer les intérêts et frais administratifs susmentionnés. Le voyageur accepte cette possibilité d'annulation et reconnaît qu'il ne peut tenter aucune action en justice à la suite d'une telle annulation.

Si Pegase Travel envoie une mise en demeure pour défaut de paiement au voyageur, des frais administratifs supplémentaires de 10 € peuvent être portés en compte.

## Art. 6 : Cessibilité du contrat de voyage à forfait

En cas de transfert d'un contrat de voyage à forfait, des frais spécifiques peuvent s'appliquer, dépendant de votre compagnie aérienne. Pour plus d'informations, contactez votre agent de voyages ou les Pegase Travel Advisors.

## Art. 7 : Autres modifications par le voyageur

### 1. Modifications avant le départ

Des modifications de réservation sont possibles moyennant le paiement de frais de modification et la révision de prix éventuelle. Les modifications peuvent avoir pour conséquence que certaines réductions ne sont plus valables si les conditions y afférentes ne sont plus remplies. Les frais de modification dépendent du ou des

services réservés et du moment de la modification. Ils s'appliquent aussi si la modification est due au hasard ou à un cas de force majeure. Des frais de modification sont calculés en pourcentage sur la base du prix total du voyage (hors suppléments, et primes d'assurance).

Les frais de modifications sont calculés comme suit :

a) Si vous n'avez réservé qu'un hôtel (et pas de transport) :

- Coûts liés à la modification, autre que la modification de la date de départ et/ou retour, de l'hôtel ou de la destination : à partir de la réservation :
  - o à partir de la réservation et jusqu'à 61 jours avant la date de départ fixée initialement : 30 EUR par personne ;
  - o de 60 à 31 jours avant la date de départ fixée initialement : 50 EUR par personne ;
  - o de 30 à 10 jours avant la date de départ fixée initialement : 70 EUR par personne ;
  - o à partir du 9e jour avant le départ : 100 EUR par personne.

- Coûts liés à la modification de la date de départ et/ou retour, de l'hôtel ou de la destination :
  - o à partir de la réservation et jusqu'à 61 jours avant la date de départ fixée initialement : 15 % du prix du voyage par personne ;
  - o de 60 à 43 jours avant la date de départ fixée initialement : 30 % du prix du voyage par personne ;
  - o de 42 à 31 jours avant la date de départ fixée initialement : 50 % du prix du voyage par personne ;
  - o de 30 à 10 jours avant la date de départ fixée initialement : 75 % du prix du voyage par personne ;
  - o à partir du 9e jour avant le départ : 100 % du prix du voyage par personne.

Remarque : si l'hôtelier impose des frais supérieurs aux frais indiqués ci-dessus, ces frais plus élevés seront portés en compte.

b) Voyage à forfait (vol + hôtel) ou vol sec : mêmes frais de modification que Art. 7.1.a et en plus, 100% du prix du vol est facturé. Ces frais nous sont imposés par la compagnie aérienne concernée.

### 2. Modifications pendant le voyage

Les modifications de la date de retour sur place ne sont en principe plus possibles. Le voyageur qui modifie ou interrompt prématurément son voyage n'a pas droit au remboursement des services non reçus. Tous les frais supplémentaires (entre autres transport, administration, etc.) sont à charge du voyageur.

## Art. 8 : Modifications avant le départ par l'organisateur

Pegase Travel se réserve le droit de modifier les termes du contrat conformément aux dispositions de la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage du 21 novembre 2017.

## Art. 9 : Annulation avant le départ par l'organisateur

Sous réserve d'un éventuel nombre minimal de participants au voyage, une occupation minimale s'applique pour les vols. Si cette occupation minimale n'est pas atteinte, la réservation peut être annulée par Pegase Travel.

## Art. 10 : Annulation par le voyageur

Les résiliations de contrat doivent toujours se faire par écrit et par courrier recommandé, ou en personne par le voyageur au nom duquel est faite la réservation à l'agence de voyages où il doit signer un bon d'annulation.

L'indemnité de résiliation dépend du ou des services réservés et du moment de l'annulation. Des indemnités de résiliation sont calculées en pourcentage sur la base du prix total du voyage (hors suppléments et primes d'assurance).

L'indemnité de résiliation standard est déterminée comme suit :

- a) Si vous n'avez réservé qu'un hôtel (et pas de transport) :
- o à partir de la réservation et jusqu'à 61 jours avant la date de départ fixée initialement : 15 % du prix du voyage par personne ;
  - o de 60 à 43 jours avant la date de départ fixée initialement : 30 % du prix du voyage par personne ;
  - o de 42 à 31 jours avant la date de départ fixée initialement : 50 % du prix du voyage par personne ;
  - o de 30 à 10 jours avant la date de départ fixée initialement : 75 % du prix du voyage par personne ;
  - o à partir du 9e jour avant le départ : 100 % du prix du voyage par personne.

Remarque : si l'hôtelier, e.a. pour les réservations pendant les périodes de haute saison, impose des frais supérieurs aux frais indiqués ci-dessus, ces frais plus élevés seront portés en compte. Le voyageur en sera informé de manière précontractuelle et/ou lors de la réservation.

b) Voyage à forfait (vol + hôtel) ou vol sec : mêmes conditions de résiliation que pour les voyages avec seulement un hôtel, et en plus, 100% du prix du vol est facturé. Ces frais nous sont imposés par la compagnie aérienne concernée.

c) En dérogation à ce qui précède, une indemnité de 12,50 € est due pour les enfants jusqu'à 2 ans qui voyagent gratuitement. Cette indemnité n'est pas due si l'annulation de l'enfant est faite en même temps que celle d'un voyageur payant appartenant à la même réservation.

d) Suppléments : en cas d'annulation de suppléments (voiture de location, formule bien-être, green fee, billets de concert, etc.), le coût des services supplémentaires est toujours intégralement dû.

e) une éventuelle assurance annulation facultative : la prime est toujours facturée à 100 %.

f) Frais de dossier : toujours facturés à 100 %.

#### **Art. 11 : Responsabilité de l'organisateur et du revendeur**

Certaines excursions, activités sportives, manifestations touristiques, etc. peuvent être réservées sur place auprès d'entreprises qui ne font pas partie du groupe Thomas Cook. De telles activités qui ne font pas partie du voyage à forfait initial ne relèvent pas de la responsabilité de Pegase Travel. Les plaintes relatives à ces activités doivent être formulées sur place. Pegase Travel ne peut en aucun cas être tenue responsable d'éventuels préjudices ou nuisances causés par les actes de tiers.

Dans les cas visés à l'article 51, §3 de la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage du 21 novembre 2017, la responsabilité de Pegase Travel est limitée à trois fois le prix total du voyage. Certaines des activités auxquelles vous souhaitez participer pendant vos vacances peuvent dans une certaine mesure présenter un risque pour votre personne. La nature peut parfois être imprévisible. Pensez aux nombreuses attractions (par ex. toboggans aquatiques) ou activités (par ex. sports d'eau, descentes en luge, scooter des neiges) qui présentent des risques de lésions corporelles. Lors de l'exercice de telles activités, vous assumez la responsabilité de ces risques et la responsabilité de vos propres actes. Étant donné que nous, ou nos fournisseurs, vous fournissons des instructions et des avertissements dans le cadre de votre réservation, ainsi que des informations de

sécurité à respecter et des astuces pour limiter ces risques, nous partons du principe que vous avez conscience des risques possibles et que vous les acceptez. Si, en cours de séjour, vous ou un de vos compagnons de voyage vous sentez insuffisamment préparé ou pas assez à l'aise pour accomplir ou participer à une activité, signalez-le immédiatement à un instructeur.

Vous n'êtes pas obligé d'accomplir ou de participer aux activités qui font partie des vacances réservées. Prenez une assurance voyage qui couvre les activités que vous prévoyez de faire.

#### **Art. 12: Assurances**

Nous recommandons au voyageur de souscrire des assurances, comprenant, mais sans s'y limiter, l'assistance voyage et une assurance annulation. Nous proposons au client les produits d'assurance qui, selon nous, sont étroitement liés à notre offre de voyage. Bien entendu, le client a toujours la liberté de souscrire une autre assurance de son choix.

#### **Art. 13 : Règlement des plaintes**

Le voyageur doit signaler sans retard inutile toute défaillance sur place au prestataire de services (par ex. l'hôtelier) et au représentant de Pegase Travel, qui intégrera cela dans un formulaire de plainte approprié.

Si la défaillance ne peut pas être résolue rapidement, vous pouvez aussi contacter le numéro du Service Pegase Travel (tel que figurant dans les documents de voyage) pendant votre voyage.

Si la défaillance n'est pas résolue comme vous le souhaitez pendant le voyage, vous pouvez introduire une plainte en remplissant le formulaire de plainte en ligne jusqu'à un mois après la date de retour.

Un signalement d'une défaillance en temps utile limitera en tout cas la perte de jouissance, tandis qu'un avertissement tardif influencera le montant de l'éventuelle indemnité.

## **Points divers**

### **1. Notification dans le cadre du Règlement CE n° 2027/97**

*Responsabilité des compagnies aériennes à l'égard des passagers et de leurs bagages*

Ces informations donnent un résumé des règles de responsabilité que les compagnies aériennes de la Communauté doivent appliquer en vertu de la législation européenne et de la Convention de Montréal.

#### *Indemnisation en cas de décès ou de blessure*

La responsabilité en cas de décès ou de blessure de passagers n'est pas restreinte par des limites financières. Pour les dommages jusqu'à 113 100 droits de tirage spéciaux, la compagnie aérienne ne peut pas contester les actions en dommages et intérêts. Outre ce montant, elle peut s'opposer à une action si elle peut apporter la preuve qu'elle n'a pas été négligente ou qu'elle n'est pas restée en défaut d'une autre façon.

#### *Acomptes*

Si un passager est blessé ou décède, la compagnie aérienne doit, dans les 15 jours suivant l'identification du bénéficiaire, payer un acompte en vue de répondre aux besoins économiques immédiats. En cas de décès, l'acompte ne peut pas s'élever à moins de 16 000 droits de tirage spéciaux.

#### *Retard de passagers*

En cas de retard de passagers, la compagnie aérienne est responsable du préjudice causé, sauf si elle a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ce préjudice ou si elle se trouvait dans l'impossibilité de prendre de telles mesures. La responsabilité du retard de passagers est limitée à 4 694 droits de tirage spéciaux.

#### *Retard de bagages*

En cas de retard de bagages, la compagnie aérienne est responsable du préjudice causé, sauf si elle a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ce préjudice ou si elle se trouvait dans l'impossibilité de prendre de telles mesures. La responsabilité du retard de bagages est limitée à 1 131 droits de tirage spéciaux.

#### *Destruction, perte ou endommagement de bagages*

La compagnie aérienne est responsable de la destruction, de la perte ou de l'endommagement des bagages jusqu'à un maximum de 1 131 droits de tirage spéciaux. S'il s'agit de bagages déclarés, la compagnie est également responsable si elle n'est pas restée en défaut, sauf si les bagages étaient déjà endommagés. S'il s'agit de bagages non déclarés, la compagnie aérienne n'est responsable que si elle est restée en défaut.

### *Limites supérieures pour les bagages*

Une limite supérieure de responsabilité peut s'appliquer si le passager a fait une déclaration spéciale et a payé des frais complémentaires avant de monter à bord.

### *Plaintes à propos des bagages*

Si les bagages sont abîmés, retardés, perdus ou détruits, le passager doit adresser au plus vite une plainte écrite à la compagnie aérienne. En cas d'endommagement de bagages déclarés, le passager doit adresser une plainte écrite dans les sept jours au plus tard et en cas de retard de bagages déclarés, dans les 21 jours suivant la date à laquelle les bagages ont été mis à sa disposition.

### *Responsabilité du transporteur contractuel et du transporteur réel*

Si la compagnie aérienne qui assure le vol n'est pas la même que la compagnie avec laquelle le contrat de transport a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou d'entamer une action en dommages et intérêts à l'encontre des deux compagnies. Si le nom ou le code d'une compagnie aérienne figure sur le billet, c'est cette compagnie qui est le transporteur avec lequel le contrat de transport a été conclu.

### *Délai pour la procédure judiciaire*

Une procédure judiciaire en obtention de dommages et intérêts doit être introduite dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion ou la date à laquelle l'avion aurait dû arriver.

### *Fondement pour la notification*

Le fondement de ces règles est la Convention de Montréal du 28 mai 1999, qui est exécutée au sein de la Communauté par le Règlement (CE) n° 2027/97 (modifié par le Règlement (CE) n° 889/2002) et la législation nationale des États membres.

## **2. Notification dans le cadre du Règlement CE n° 261/2004**

Le voyageur/passager doit se présenter au guichet d'enregistrement de l'aéroport concerné au moins deux heures (trois heures pour les destinations exotiques) avant l'heure de départ prévue du vol.

Si le voyageur/passager n'est pas autorisé à prendre son vol, ou si ce dernier est annulé ou retardé d'au moins deux heures, il peut demander le texte précisant ses droits au guichet d'enregistrement ou à la porte d'embarquement, en particulier concernant toute compensation et assistance.

## **3. Notification dans le cadre du Règlement CE n° 2111/2005**

Le voyageur/passager est ici informé de l'existence d'une liste communautaire énumérant les compagnies aériennes qui se sont vu imposer une interdiction d'exploitation. Cette liste peut être consultée sur le site web suivant : <http://ec.europa.eu/transport/air-ban>.

## **4. Protection des données personnelles**

Pegase Travel est responsable du traitement des données à caractère personnel transmises par vous dans le cadre de cette convention. Ces données sont, traitées avec les finalités suivantes : l'exécution du contrat, la réponse aux prises de contact, l'envoi de publicité et marketing direct, l'information sur les initiatives et activités, la prévention et la lutte contre la fraude ou pour répondre à des obligations légales. Les données à caractère personnel, y compris les informations que vous avez éventuellement fournies concernant votre santé et vos documents de voyages, peuvent être transmises pour les fins reprises ci-dessus à des sociétés belges ou étrangères et leurs partenaires commerciaux ; à des organisations et instances gouvernementales ; dans le cas d'une obligation légale ou d'une demande de la police, des autorités judiciaires ou des instances gouvernementales. Certains prestataires de services peuvent être établis en dehors de l'Union Européenne. Par la signature de votre bon de commande/confirmation de voyage ou en cochant une case, vous donnez votre permission. Vous pouvez exercer gratuitement votre droit d'accès, de rectification, de radiation, de transmission ou d'opposition à l'usage de ces données, moyennant une demande écrite, signée et datée avec une copie recto-verso de votre carte d'identité, adressée à Pegase Travel, département Marketing, ou par courrier électronique via [privacy@pegase.be](mailto:privacy@pegase.be). Si ça concerne une carte d'identité électronique, une copie du contenu de la puce ou une attestation officielle de domicile est également requise. Vous pouvez trouver la « Politique de Confidentialité » étendue sur les sites web ou vous pouvez demander celle-ci auprès de votre Pegase Travel Advisor ou chez votre agent de voyages. Si vous avez des questions en lien avec le traitement de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à vous adresser au Délégué à la Protection des Données : Protection des Données, p.a. Pegase Travel.

Assurance contre l'insolvabilité financière : Votre budget de vacances est entre de

bonnes mains. Pegase Travel est affilié à l'assurance collective Insolvabilité du VVR/VVRO par Amlin Insurance SE. Cette assurance est valable jusqu'à la fin de l'année civile et sera ensuite prolongée auprès de la même ou d'une autre compagnie d'assurance officiellement reconnue. Demandez les conditions de garantie à votre agent de voyage ou à Pegase Travel. Vous y trouverez à quelles conditions, vous pouvez demander le remboursement des sommes payées en cas d'insolvabilité financière ou, si le voyage a déjà commencé, à quelles conditions vous pouvez demander la prolongation du voyage ou le rapatriement. Pour tout complément d'information, rendez-vous sur le site [www.vvr.be](http://www.vvr.be).

Offre sous réserve de confirmation.

## **Votre sécurité et votre bien-être en vacances**

### **Prenez toutes vos précautions**

Nous savons que vous êtes en vacances, mais vous devez continuer à prendre toutes les précautions nécessaires pour prendre soin de vous-même et des personnes qui vous accompagnent. Cela s'applique en particulier aux enfants, qui sont peu susceptibles d'être conscients des risques qui pourraient exister. Il convient d'attirer votre attention sur l'importance de faire preuve de prudence et de prendre toutes les précautions requises durant vos vacances à l'étranger. Pour cela, nous avons besoin de votre aide et de votre coopération. Nous vous demandons d'accorder une attention particulière aux informations suivantes ainsi qu'à toute autre information que nous, nos agents ou prestataires, sommes susceptibles de vous fournir avant votre départ, durant votre vol et lorsque vous arriverez sur votre lieu de vacances et à votre hôtel. Vous devez vous familiariser avec les procédures à suivre en cas d'incendie, y compris les sorties de secours dans votre hôtel, avec l'espace piscine et avec les appareils domestiques mal connus. Si vous avez des questions, consultez votre représentant ou un membre du personnel qualifié. Il est important également que vous vous familiarisiez avec toute autre information qui vous est fournie ou qui est affichée.

### **Piscines et installations aquatiques**

Certains de nos hôtels et appartements permettent à la population locale ainsi qu'aux vacanciers ne résidant pas à l'hôtel d'utiliser la piscine et les installations au

sein du centre. Cela peut entraîner une fréquentation importante de l'espace piscine à certains moments, par exemple l'espace dédié aux bains de soleil, et le nombre de chaises longues peut s'en trouver limité. Utilisez la douche de piscine avant de vous baigner - cela permet d'éviter toute infection potentielle et de garder la piscine propre. La piscine de votre hôtel peut être d'eau douce ou d'eau salée. Chaque piscine est différente et la plupart des hôtels/appartements n'emploient pas de maîtres-nageurs. Il vous est donc vivement conseillé de vous familiariser avec la configuration de la piscine et de déterminer la partie profonde et la partie peu profonde de la piscine avant de l'utiliser. Les enfants doivent toujours être sous la surveillance d'un adulte. N'utilisez pas la piscine à la nuit tombée ou lorsqu'elle est fermée, même si elle est équipée de spots aquatiques. N'utilisez jamais la piscine lorsque vous avez consommé de l'alcool.

Certains de nos hôtels et appartements disposent d'installations aquatiques, telles que des toboggans ou des déversoirs, qui peuvent être représentées sur la photo. Il est possible que ces installations aient été remplacées ou déplacées depuis que la photo a été prise.

De nombreux vacanciers sont susceptibles d'utiliser les toboggans et les déversoirs. Par conséquent, nous attirons votre attention sur les consignes de sécurité importantes suivantes ;

La politique relative aux maîtres-nageurs et à la surveillance des toboggans peut varier selon le cas et des maîtres-nageurs qualifiés peuvent ne pas être présents à tout moment ou dans tous les hôtels/appartements. Des restrictions d'âge et de taille peuvent s'appliquer. Évitez de nager dans les zones de débarquement et veillez à vous éloigner rapidement des zones de débarquement après utilisation. Certains toboggans et installations aquatiques ne conviennent pas aux nageurs peu expérimentés, aux femmes enceintes et aux personnes souffrant de certains problèmes de santé. Veuillez lire attentivement les consignes avant d'utiliser ces installations. Tous les avis et règles relatifs à la sécurité d'utilisation des toboggans et des installations aquatiques doivent être respectés en toutes circonstances. Les horaires d'utilisation des toboggans peuvent être limités durant la journée, généralement à un minimum d'une heure 30 minutes le matin/après-midi, et dépendent également des conditions météorologiques et de la politique opérationnelle de l'hôtel. Les installations

peuvent ne pas être disponibles pendant toute la saison. N'utilisez jamais les toboggans ou les installations aquatiques si vous avez consommé de l'alcool.

#### **Normes de sécurité à l'étranger**

La sécurité des services et des installations relève de la responsabilité de nos prestataires à l'étranger. Ils sont propriétaires des services et des installations et assurent leur contrôle. Nos prestataires sont liés par les normes locales. Les normes et règles de sécurité à l'étranger peuvent malheureusement ne pas être du même niveau que celles dont nous bénéficions à la Belgique. Par exemple, la conception et la hauteur des balcons peuvent être différentes. La fixation et l'application des règles locales relèvent des autorités du pays et du prestataire étranger des services concernés. Vous devez en tenir compte pendant vos vacances.

#### **Troubles gastriques**

Il arrive relativement couramment que l'on souffre de maladie gastrique lorsqu'on voyage à l'étranger et lorsqu'on est exposé à un environnement différent. Il existe de nombreuses façons de réduire les risques d'être affecté comme, par exemple, ne pas manger d'aliments insuffisamment cuits, éviter les glaçons dans les boissons, veiller à boire beaucoup d'eau en bouteille et éviter toute surexposition au soleil.

#### **En balade**

En raison d'un terrain accidenté et de surfaces irrégulières, nous vous conseillons d'être extrêmement prudent et vigilant lorsque vous visitez des monuments et autres sites intéressants et lorsque vous traversez la rue. Les délits contre les personnes et les biens font partie du quotidien dans le monde entier et vous avez la même responsabilité pour votre propre sécurité que lorsque vous êtes chez vous. Dans certains pays, la police locale peut ne pas être très coopérative ou intéressée lorsqu'on signale un vol ou lorsqu'on a besoin d'une preuve d'assurance ; prenez donc toujours soin de vos biens. Il est recommandé de ne pas s'approcher des chats, des chiens et autres animaux car ils peuvent être porteurs de la rage, qui est transmissible par les morsures et les griffures. Faites preuve de prudence lorsque vous entrez dans la mer car le fond marin n'est pas uniforme et est sujet à changement. La mer peut vous prendre par surprise et la plage et le fond marin n'ont pas été contrôlés quant à leur sécurité. Sur place, notre site internet ou notre brochure reprend des informations sur les différents

types d'activités, tels que les sports et sports nautiques organisés dans la station touristique, les services de transport, par exemple les bus/ taxis, les excursions ou les établissements que vous êtes susceptible de trouver dans la région. Nous ne possédons ni ne gérons aucun de ces services. Ils ne sont repris qu'à titre indicatif ; toute information, disponibilité et prix sont susceptibles d'être modifiés. Si vous choisissez de réserver des services sur place par le biais du prestataire de services/opérateur local, nous vous recommandons de vérifier que votre assurance voyage couvre tous les services que vous réservez et auxquels vous participez, de bien connaître la société fournissant les services et les conditions y relatives et de prendre connaissance de la documentation/des documents qui vous sont fournis.

#### **Monoxyde de carbone**

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz toxique invisible, inodore et insipide. Il est produit par la combustion incomplète de différents combustibles, y compris le charbon, le bois, le charbon de bois, l'huile, le kérosène, le propane et le gaz naturel.

#### **Appareils à gaz**

Pegase Travel met en oeuvre une politique visant à ne pas proposer de logements équipés d'un chauffe-eau intérieur à gaz. Si vous craignez que votre logement puisse être équipé d'un chauffe-eau à gaz, veuillez immédiatement prendre contact avec nous. Notre numéro d'assistance téléphonique disponible 24h/24 est indiqué dans vos documents de voyage.

#### **Manifestations de la présence de monoxyde de carbone**

Comme le CO est inodore, insipide et invisible, il est important de connaître les manifestations de sa présence. Chacun des exemples ci-dessous peut constituer une manifestation de la production de monoxyde de carbone en raison du mauvais fonctionnement d'un appareil :

- Une flamme minuscule ou 'faible de couleur jaune ou orange sur une table de cuisson ou un chauffe-eau à gaz – elle doit être vive, stable et bleue
- Des taches sombres ou des marques noires sur ou autour de l'appareil
- Une veilleuse qui s'éteint fréquemment
- Une quantité importante de condensation dans la pièce et sur les fenêtres

## Symptômes

Comme le monoxyde de carbone est indétectable par les sens humains, on peut ne pas être conscient d'y être exposé. Les premiers symptômes d'une intoxication légère à modérée au monoxyde de carbone sont identiques à ceux de la grippe, mais sans la fièvre.

Ils comprennent notamment : maux de tête, fatigue, essoufflement, nausées, vertiges.

Une intoxication sévère au monoxyde de carbone provoque des symptômes devenant progressivement plus graves, y compris : vomissements, confusion, perte de coordination musculaire, perte de conscience.

La gravité de ces symptômes est liée tant à la quantité de monoxyde de carbone qu'à la durée d'exposition. Dans le cas d'une exposition faible au monoxyde de carbone, les victimes et les médecins peuvent confondre les symptômes d'une intoxication légère à modérée au monoxyde de carbone avec ceux de la grippe, ce qui peut avoir des conséquences tragiques et évitables. Dans le cas d'une exposition rapide à un niveau élevé de monoxyde de carbone, les victimes peuvent rapidement éprouver une certaine confusion et perdre la coordination de leurs muscles sans présenter des symptômes plus légers.

### Si vous présentez les symptômes d'une intoxication au monoxyde de carbone

Si vous pensez présenter un des symptômes d'une intoxication au monoxyde de carbone, sortez immédiatement au grand air et prenez contact avec un médecin pour obtenir un diagnostic précis. Il est très important d'obtenir rapidement une assistance médicale si vous présentez les symptômes d'une intoxication au monoxyde de carbone. Expliquez au médecin que vous soupçonnez une intoxication au monoxyde de carbone d'être à l'origine de vos symptômes. Si des examens appropriés confirment que vous avez souffert d'une intoxication au monoxyde de carbone, prenez immédiatement contact avec nous soit via votre représentant présent sur place, soit en appelant notre numéro d'assistance téléphonique disponible 24h/24, qui est indiqué dans vos documents de voyage.

### Que faire avec Corona?

Cette brochure a été produite et publiée pendant la pandémie de Corona. Les mesures prises par nos partenaires, tels que

les compagnies aériennes et les hôtels, ne sont pas encore connues lors de la publication de cette brochure. Il peut être conseillé d'apporter en vacances votre propre masque buccal et votre gel désinfectant pour les mains. Demandez toujours les dernières informations à votre agent de voyages ou aux Pegase Travel Advisors.

### Enregistrez votre voyage à l'étranger sur Travellers Online

Vous êtes belge et vous voyagez ? Enregistrez votre voyage via le site internet [travellersonline.diplomatie.be](http://travellersonline.diplomatie.be) du SPF Affaires étrangères. C'est gratuit et ne prend que quelques minutes.

Sur le site vous saisissez vos coordonnées de voyage et personnelles (téléphone portable, e-mail, destinations diverses ...), ainsi que les coordonnées d'une personne de contact en Belgique. Si une urgence se produit dans le pays de destination, telle qu'une catastrophe naturelle, une attaque ou un accident grave, le ministère des Affaires étrangères peut entrer en contact avec vous, vos compagnons de voyage ou les membres de votre famille avec ces informations et ainsi vous fournir une aide encore meilleure.

## Ce que vous devez savoir

En complément aux Conditions générales de voyage de l'asbl Commission de Litiges Voyages, nous vous communiquons ici quelques notes importantes, ainsi que des informations explicatives et/ou des ajouts. Les Conditions générales de voyage de l'asbl Commission de Litiges Voyages, ainsi que ces prescriptions reprises dans cette rubrique «Ce que vous devez savoir» et les «Informations utiles de Pegase Travel et conditions spéciales de voyage» constituent par conséquent les conditions contractuelles applicables.

### Transport

#### Départ : être présent combien de temps à l'avance avant le départ ?

- Pegase Travel vous demande expressément d'être présent à l'aéroport au minimum 3 heures avant le départ et de vous présenter au plus vite au guichet d'enregistrement. Les procédures de contrôle en matière de sécurité deviennent de plus en plus strictes et il est impossible d'exclure un temps d'attente au poste de contrôle. D'autres renseignements et des informations spécifiques sont joints à vos documents de voyage et sont bien sûr

également disponibles auprès de votre agent de voyage Pegase Travel.

### Horaire

- Lors de l'impression de cette brochure, les heures de vol définitives n'étaient pas encore connues. Seul l'horaire indiqué sur les derniers documents de voyage est d'application.

- Il se peut qu'en raison de disponibilités et d'occupations ou pour des raisons techniques ou opérationnelles, nous modifions des schémas de vol, de sorte que l'horaire initialement communiqué sera encore modifié. De tels changements ne peuvent pas donner lieu à une adaptation du prix ou à un remboursement.

- Si l'heure de vol définitive est avancée de 30 minutes ou moins, vous n'en êtes pas préalablement informé, puisque vous devez déjà être présent à l'aéroport minimum 3 heures avant l'heure du décollage.

- Sur place, vous devez vous informer quant aux heures de départ exactes du vol de retour. Vous devez vous informer sur place des heures de départ exactes du vol retour. Vous serez en informé par notre agence locale, représentant Pegase Travel à destination. Nous nous efforçons de vous informer déjà à l'arrivée de l'heure de votre transfert et vol retour.

- Les jours de départ et de retour sont considérés comme des jours de voyage. Les heures de vol prévues tôt et/ou tard n'entrent pas en considération pour dommages et intérêts pour perte de vacances. Si vous réservez par exemple des vacances de 8 jours, vous avez droit à 2 jours de voyage et 6 jours pleins de vacances sur place pour un prix calculé sur la base de 7 nuits.

- Si vous avez réservé des vols réguliers et vous manquez votre vol aller, la compagnie aérienne a le droit d'annuler le vol de retour automatiquement.

### Repas pendant les vols

Les prix de nos forfaits incluent les repas sur les vols. En fonction de la durée du vol, un repas léger ou un repas complet vous sera proposé. Les repas et boissons ne sont pas inclus sur autres vols. Moyennant paiement, vous pourrez profiter d'un service à la carte.

### Transfert à l'hôtel

- Les prix des forfaits Pegase Travel incluent toujours un transfert de l'aéroport vers votre hôtel et retour.

- Si vous réservez un hôtel sans vol (hotel only) le transfert n'est pas compris dans le prix.

### Bagages

Utilisez une valise solide que vous pouvez fermer. Si votre valise ne ferme pas à clé, vous pouvez l'entourer d'une sangle, afin d'éviter qu'elle s'ouvre pendant le transport. Afin que le traitement des bagages se déroule sans problème, nous vous conseillons de toujours indiquer clairement votre nom et votre adresse à l'intérieur et à l'extérieur de vos bagages et d'ôter les anciens labels. Votre étiquette de bagage de Pegase Travel (ou une propre marque) sur vos bagages vous permettra de les reconnaître plus facilement et vous évitera de vous tromper de bagages.

### Que pouvez-vous emporter ou non dans vos bagages

- Les médicaments, produits fragiles et périssables, caméras, ordinateurs et autres appareils électroniques, appareils photo, bijoux, argent, documents précieux et effets personnels importants (exemple : lunettes, dentier, ...) ne sont pas autorisés dans la soute et doivent être emportés comme bagage à main. Pegase Travel et les compagnies aériennes déclinent toute responsabilité en cas d'éventuel dommage, perte ou retard de ces objets.
- Les produits suivants ne peuvent en aucun cas être autorisés (ni dans la soute, ni dans les bagages à main) : produits corrosifs, produits inflammables, explosifs, poisons, bonbonnes de gaz, armes à feu et munitions et produits irritants.
- Pour des raisons de sécurité, les objets tranchants (tels que ciseaux et limes à ongles) ne sont pas autorisés dans les bagages à main. De tels objets doivent être rangés dans la valise.
- Pour les vols au départ d'un aéroport de l'Union européenne, de strictes limitations s'appliquent aux liquides dans les bagages à main; ces restrictions s'appliquent en outre également dans de très nombreux aéroports extérieurs à l'Union européenne. Chaque emballage contenant du liquide ne peut pas dépasser une contenance de max.100ml. Le concept de liquide doit être interprété très largement. Les gels, sprays, dentifrices, etc. en font également partie. Tous les liquides dans les bagages à main doivent être rangés dans un sachet en plastique transparent refermable d'une contenance de max. 1l. Des exceptions sont admises pour les médicaments, les aliments pour bébé et les aliments de régime nécessaires pendant le vol. Un certificat

médical est conseillé. L'achat de produits liquides au tax free shop est toujours possible; ceux-ci sont emballés dans un sac soudé. Il est important d'être présent assez tôt à l'aéroport, étant donné que cette réglementation peut provoquer de longs temps d'attente au contrôle de sécurité.

- Vous obtiendrez de plus amples informations auprès de votre agent de voyage et sur [www.mobilit.fgov.be](http://www.mobilit.fgov.be)

### Poids maximum autorisé

- Le poids maximum autorisé est indiqué sur vos documents de voyage. Il peut varier entre le vol aller et le vol retour. Ainsi, il peut exceptionnellement arriver que le poids maximum autorisé sur votre vol de retour soit inférieur à celui autorisé sur le vol aller. Dans ce cas, nous vous recommandons de limiter vos bagages à ce poids maximum pour le vol aller également. En cas de dépassement du poids maximum autorisé, vous devez payer un supplément lors de l'enregistrement.
- Chez certaines compagnies aériennes, vous pouvez réserver une place dans la classe supérieure moyennant supplément (ou déjà inclus pour les clients Pegase Travel).
- Attention au groupement de kilos : il n'est pas toujours autorisé de grouper les bagages de plusieurs personnes. Si le poids maximum autorisé est par exemple de 15 kg, 2 personnes peuvent parfois dans ce cas emporter ensemble une valise de maximum 30 kg. Notez que dans la majorité des aéroports, le poids maximum par valise enregistrée est limité. Dans tous les aéroports de l'Union européenne, le poids par bagage enregistré ne peut dépasser 32 kg.
- Vous pouvez emporter 1 bagage à main dans la cabine passagers de l'avion. La somme des dimensions est limitée à maximum 115 cm (55 x 40 x 20 cm) et le poids est strictement limité à maximum 6 kg. Les bagages à main plus grands et/ou plus lourds sont refusés lors de l'enregistrement. Vous obtiendrez de plus amples informations auprès de votre agent de voyage. Les dimensions et le poids spécifiques peuvent dépendre de votre compagnie aérienne. Contactez votre agent de voyages ou nos Pegase Travel Advisors pour plus d'informations.

### Perte, vol ou endommagement de bagages

- En cas de perte, vol ou endommagement de bagages, vous devez le signaler tout de suite au service « Bagages perdus » de l'aéroport. Un « Property Irregularity Report » (PIR) ou « Damage Report » (DPR)

sera rédigé, dont vous devrez conserver l'original. Sans ce document, il est impossible d'obtenir une indemnité.

- En cas de dommage, tous les documents nécessaires (Damage Report + devis pour réparation + carte d'embarquement) pour une demande de dédommagement doivent être envoyés la compagnie aérienne.
- Les conventions internationales (dont la Convention de Montréal) limitent la responsabilité des compagnies aériennes en cas de dommages corporels et d'endommagement ou de perte de bagages. Les bagages abîmés ou perdus seront indemnisés conformément à la convention internationale d'application.
- Il est vivement conseillé de souscrire une assurance bagage. Plus d'info chez votre agent de voyage ou via nos Pegase Travel Advisors.

### Bagages hors format et matériel sportif

- Sur le vol : le transport de bagages hors format (ex. planches de surf, vélos, ...) doit être demandé préalablement et se fait toujours moyennant un supplément. En fonction de la compagnie aérienne, le paiement pour le transport de ce matériel devra être effectué soit au moment de la réservation, soit lors du check-in à l'aéroport. Complément d'information auprès de votre agent de voyage ou aux Pegase Travel Advisors.
- Vers la destination de vacances : le transport vers la destination de vacances se fait en fonction de la place disponible lors du transfert vers votre hôtel. Tous les frais supplémentaires qu'engendre ce transport local sont à charge du client. Il se peut par exemple qu'un taxi doive être réservé spécialement à cet effet.
- Pegase Travel ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'éventuelle perte, vol ou dommage étranger à l'exécution du contrat. Pegase Travel décline également toute responsabilité pour l'admission ou non du matériel hors format par la douane locale.

### Matériel de plongée

- Il est conseillé de ranger autant que possible le matériel de plongée précieux dans le bagage à main. Lors du screening du bagage à main, le plongeur peut donner des informations complémentaires et la perte des bagages est moins dramatique. Glissez une mini bouteille de plongée (« buddy 2 » etc.) dans le bagage à main avec le détenteur de la bouteille détaché, de manière à ce que la bouteille ne contienne pas d'air comprimé (sinon, l'objet est

interdit). Les lampes, dissociées des batteries, doivent obligatoirement être rangées dans le bagage à main. Si ce n'est pas le cas, le détecteur qui examine les bagages déclenche une alarme et le propriétaire de la valise est appelé pour un contrôle supplémentaire. Les batteries doivent également être rangées dans le bagage à main. Isolez les contacts des batteries pour éviter tout court-circuit. Toute batterie individuelle peut contenir max. 2 gr. de lithium (pour les batteries lithium-métal et lithium-alliage) ou 8 grammes d'équivalent de lithium (pour les batteries lithium ion). Ne glissez PAS les objets interdits en cabine (tels que couteaux, tournevis, ...) dans votre bagage à main, mais bien dans la valise/le sac de plongée. Toutes ces directives sont en conformité avec les réglementations internationales. Vous pouvez vous procurer auprès de votre agent de voyages ou aux Pegase Travel Advisors pour les tarifs que les compagnies aériennes appliquent pour le transport de matériel de plongée.

### Besoins spéciaux

#### Bébés (0 - 2 a)

- Pour le vol, les bébés voyagent gratuitement, sur les genoux de l'un des parents. Seule la gestion aéroportuaire devra être payée. Pour les vols un supplément peut éventuellement être dû. 1 seul bébé est autorisé par adulte.
- Le bébé ne peut pas encore avoir atteint l'âge de 2 ans le jour du vol retour. Lors de la réservation, vous devez donner la date de naissance correcte des enfants accompagnants. Tous les frais supplémentaires qui découlent de l'indication erronée de l'âge sont à charge du voyageur. Pegase Travel n'est pas responsable d'un éventuel préjudice découlant de l'indication erronée de l'âge.

• Dans votre hôtel, le lit bébé est disponible sur demande et est à payer sur place. Les repas doivent également être réglés sur place.

- Pour certaines destinations, les bébés paient également des taxes de séjour.

#### Personnes handicapées

- Afin d'éviter d'éventuels problèmes à l'étranger, le voyageur, quelle que soit la nature de son problème, doit en faire mention lors de la réservation. Cela doit en outre être signalé par Pegase Travel au service médical de la compagnie aérienne. Pour des raisons de sécurité, le transport par avion de passagers avec une limitation est strictement réglementé. Leur nombre

est limité selon le type d'appareil et l'occupation du vol.

- Les personnes en fauteuil roulant et les personnes qui ont des difficultés à marcher ou à emprunter des escaliers peuvent demander de l'aide lors de l'embarquement. Moyennant une demande préalable, cet accompagnement peut être assuré. L'absence de notification préalable peut donner lieu à une certaine improvisation et à un retard au moment de l'embarquement.
- Une chaise roulante peut souvent être transportée gratuitement. Le poids maximum autorisé par chaise roulante est de 120 kg. Vous obtiendrez de plus amples informations auprès de votre agent de voyage.
- Afin d'éviter des problèmes sur le lieu de vacances, certains thèmes spécifiques (santé, handicap) doivent être signalés lors de la réservation à Pegase Travel, afin que nous ayons la possibilité de prendre des mesures spécifiques si nécessaire. Si, étant donné la nature de la limitation, il est impossible de descendre du ou de monter seul dans le bus de transfert, vous devez le signaler à la réservation, afin qu'un autre moyen de transport puisse être prévu (moyennant supplément). Nous vous demandons aussi expressément de signaler si vous avez besoin de dispositifs particuliers, par exemple dans la chambre (comme des portes de largeur adaptée, un lavabo surbaissé, etc.) Les frais sont à charge du voyageur.

#### Grossesse

- En cas de grossesse à partir du 6e mois, la plupart des compagnies aériennes demandent un certificat médical. Vous obtiendrez de plus amples informations auprès de votre agent de voyage.
- Les règles susvisées s'appliquent pour le vol tant aller que retour.

#### Animaux domestiques

- Documents : toutes les informations sur les documents requis pour le voyage avec des animaux domestiques doivent être demandées à temps à votre vétérinaire. Si vous voulez partir en vacances en Europe avec un chien ou un chat, votre animal doit avoir un passeport européen (à obtenir également auprès de votre vétérinaire). Ce passeport remplace plusieurs documents internationaux qui étaient nécessaires pour prouver que l'animal est vacciné contre la rage. Vous devez en outre pouvoir prouver au moyen d'un test sanguin que l'animal possède suffisamment d'anticorps contre le virus de la rage. Certains pays exigent

également d'autres vaccins. Il est donc très important de vous informer sur le sujet en temps utile auprès de votre vétérinaire ou sur [www.diplomatie.be](http://www.diplomatie.be)

- Avion : si vous voyagez en avion, vous devez préalablement déclarer votre animal domestique auprès de la compagnie aérienne. Si vous ne le faites pas, un supplément de € 7.50 sera prélevé à l'aéroport par trajet et par animal, pour couvrir les frais administratifs. Dans l'avion, seul un nombre limité de petits chiens et chats est autorisé dans la cabine. Un sac hermétique fermé (pour Pegasus Airlines une cage sans fuite et sans odeur) dont la somme des dimensions ne dépasse pas 115cm est obligatoire. Sur les vols long courrier, aucun animal domestique n'est admis dans la cabine. En fonction de la compagnie aérienne, vous payez toujours un montant (souvent calculé sur le poids, animal + cage - suffisamment grande!), soit à la réservation, soit à l'enregistrement à l'aéroport. Seul un nombre limité d'animaux est autorisé sur tous les vols. Complément d'information auprès de votre agent de voyage.

- Transfert en bus ou taxi : pour certaines destinations, les animaux peuvent être refusés pour le transfert en bus ou taxi vers votre résidence de vacances. Dans ce cas, vous devez régler vous-même et à vos frais le transport de votre animal.

- Hôtel : lors de votre réservation vous devez faire la demande si les animaux domestiques sont admis à l'hôtel ou pas. Les hôtels qui acceptent les animaux le font en ce qui concerne la chambre et un nombre limité d'espaces de l'hôtel. Dans la plupart des hôtels, les animaux domestiques ne sont pas admis dans les lieux publics, tels que restaurants, bars et autour de la piscine.

- N'oubliez pas de déclarer votre animal lors de la réservation à votre agent de voyage.

#### Votre séjour

##### Chambre d'hôtel

- En principe, votre chambre d'hôtel est disponible le jour de votre arrivée au plus tôt à partir de 14 heures. Le jour du retour, vous devez quitter la chambre au plus tard pour 12 heures. Dans certains hôtels, la formule all inclusive prend également fin à midi.

- L'ajout d'un ou plusieurs lits limite généralement la place disponible dans la chambre et la vie privée. Les lits ajoutés dans une chambre pour un 3e et/ou 4e adulte peuvent être des sofas, des lits

d'appoint ou des lits pliants (conviennent plutôt aux enfants).

- En général, la chambre d'un hôtel en ville est moins grande.
- Les photos présentées des commodités sont un «exemple de logement» ou «exemple de chambre», la taille et/ou l'aménagement peuvent différer.

#### Air conditionné

- Il existe plusieurs systèmes, de réglable individuellement à activable individuellement en passant par la commande centrale. En fonction des conditions locales (économies d'énergie à la suite de réglementations locales, coupures de courant, etc.), le fonctionnement peut en être limité à quelques heures par jour et/ou nuit.

#### Terminologie

- «Bain/douche» : vous disposez d'une salle de bains avec une baignoire et vous pouvez prendre une douche dans la baignoire. «bain, douche» veut dire que vous disposez d'une salle de bains avec baignoire ET douche.
- Le terme «appartement» est employé quand vous disposez de plus d'une pièce ET si au moins une des pièces peut être fermée par une porte ou une porte coulissante. Les termes «chambre familiale» ou «suite junior» sont utilisés pour indiquer que l'espace disponible est supérieur à la moyenne. Dans ces cas-là, il n'est toutefois pas question de chambres séparées, sauf mention contraire. Si vous disposez de plusieurs pièces, le téléviseur se trouve généralement dans la salle de séjour.
- Avec un «télévision satellite», vous ne recevez pas nécessairement des chaînes francophones.
- Une chambre avec «vue sur la mer» implique que vous voyez plus ou moins la mer depuis votre chambre. Une vue latérale sur la mer signifie que vous pouvez voir la mer de côté. Une vue frontale sur la mer veut dire que vous avez une vue directe sur la mer. Cependant, il est toujours possible que la vue sur la mer soit (en partie) gênée par la végétation (par exemple des palmiers). «Côté mer» veut dire que votre chambre se trouve du côté de la mer, mais pas que vous voyez la mer.

#### Repas

Pour chaque hôtel y figurant, la brochure indique si l'hôtel sert des buffets ou des menus fixes. Toutes les prestations commencent toujours par le repas du soir

(en demi-pension, pension complète ou all inclusive) le jour de l'arrivée et se terminent par le petit-déjeuner le jour du départ.

En cas d'arrivée tardive à l'hôtel, l'hôtelier peut prévoir un repas froid ou un snack. Nous attirons certes votre attention sur le fait qu'un repas manqué le jour de l'arrivée et/ou le jour du départ, en raison des heures de vol prévues, ne donne pas droit à une quelconque indemnisation au retour.

#### Demi-pension

- Comprend le petit déjeuner et un repas principal (généralement le repas du soir) par nuitée.

Pension complète

- On entend par pension complète le petit déjeuner, le lunch et le repas du soir par nuitée.

#### All Inclusive

- Une sélection de repas et de boissons est comprise pendant tout le séjour (selon la description dans le texte relatif à l'hôtel). Dans certains hôtels, le service all inclusive prend fin à 12 h. le jour du départ.

#### Boissons

- En demi-pension et pension complète, les boissons pour les repas de midi et du soir ne sont pas comprises, sauf mention contraire.
- En cas de formule all inclusive, quelques boissons locales (alcoolisées) sont généralement comprises, sauf mention contraire. Il se peut que certaines boissons ou certains bars soient payants.

- Les personnes âgées de moins de 18 ans ont l'interdiction de consommer de l'alcool dans certains hôtels.

#### Buffet/service à table

- La direction de l'hôtel a le droit, pendant une saison, par exemple en cas d'occupation trop faible, de remplacer le buffet par un service à table et vice-versa. De plus, le type de service n'exerce pas nécessairement une influence sur la qualité des repas.

#### Repas pour enfants et repas pour bébés

- Si des enfants séjournent gratuitement dans une chambre avec petit déjeuner, en demi-pension ou pension complète ou en all inclusive ou bénéficient d'importantes réductions, l'hôtelier a le droit de servir des repas ou menus pour enfants.
- Les repas pour bébés doivent cependant être payés, et ce sur place à l'hôtel.

#### Tenues de soirée

- Dans beaucoup d'hôtels, on demande aux messieurs de porter un pantalon long au restaurant, et certainement pour le repas du soir. Il n'est pas rare que les bermudas ou les shorts soient interdits.

#### Infrastructure/Facilités

Dans la mesure du possible, toutes les facilités gratuites telles que coffre-fort, minibar, chaises longues et équipements sportifs sont mentionnées clairement. Si la mention « gratuit » n'apparaît pas concernant certaines commodités, cela veut dire soit qu'elles sont payantes, soit que nous ne savions pas lors de l'impression de la brochure si elles sont gratuites ou non.

#### Piscines

- Dans nos descriptions, nous donnons parfois la période précise durant laquelle une piscine en plein air est ouverte ou chauffée. Cela dépend toutefois du temps. Il va de soi que la piscine ne sera pas ouverte ou chauffée s'il pleut ou s'il y a une tempête. Si le texte ne précise pas clairement que la piscine est chauffée, vous pouvez partir du principe que ce n'est pas le cas.

- On entend par «piscine privée» une piscine à usage privé : cela veut dire que d'autres hôtes ne peuvent pas faire usage de cette piscine, mais cela ne veut pas dire que la piscine est entièrement à l'abri du regard d'autrui.

#### Basse saison

- Il se peut, pour certaines destinations, que les équipements de plage et sportifs, les piscines, les toboggans, les restaurants, les sociétés de location, etc. soient fermés pendant une partie de la saison et que, par exemple, les transports en commun circulent moins fréquemment. Il se peut aussi que, durant cette période, les programmes d'animation dans les hôtels ne soient pas organisés ou ne le soient que partiellement. Cela ne relève hélas pas de nos responsabilités.

- Certains dispositifs (comme par ex. une terrasse extérieure du restaurant) peuvent ne pas être disponibles pendant toute la saison, en fonction des conditions climatiques.

#### Travaux de construction

- Nouvelle construction : dans la brochure, vous trouverez aussi certaines résidences de vacances qui devaient encore être construites ou finies au moment de

l'impression de cette brochure. Dans un tel cas, nous le précisons à l'aide du terme «Maquette». Nous n'avons donc pas pu visiter préalablement ces résidences de vacances et il se peut par conséquent que notre description ne corresponde pas à 100% à la réalisation finale. Il se peut parfois que les travaux prennent du retard à la suite de circonstances imprévues. Nous tentons toujours de suivre la situation au maximum et de vous signaler à temps d'éventuels problèmes (dans la mesure où nous sommes bien entendu nous-mêmes au courant).

- Travaux à l'extérieur de votre résidence de vacances : il se peut que des travaux aient lieu à proximité de votre résidence de vacances. Il s'agit alors généralement de l'aménagement de nouvelles routes et/ou de bâtiments. Nous ne pouvons cependant pas être tenus pour responsables des actes de tiers avec lesquels nous n'avons aucun contrat. Il va de soi que nous vous tiendrons au courant des travaux dont nous sommes informés.

- Travaux dans ou sur votre résidence de vacances : si des travaux sont effectués, qui génèrent des nuisances sonores et visuelles ou qui rendent certaines facilités inaccessibles, nous vous en informons dans la mesure du possible avant votre départ.

#### **Excursions**

##### **Réservées sur place**

- Ces excursions sont organisées par une instance locale et vous pouvez les réserver sur place notre agence locale qui représente Pegase Travel à votre destination. Ces excursions ne relèvent cependant pas de la responsabilité de Pegase Travel. Tout litige doit être immédiatement réglé sur place.

- Nous ne pouvons pas vous garantir la langue d'accompagnement des excursions.

#### **Assurances**

Réservez votre assurance assistance ou votre assurance annulation, moy. suppl. Demandez toujours les dernières informations et prix à votre agent de voyages ou aux Pegase Travel Advisors. Informez-vous chez votre agent de voyages ou sur [www.pegase.be](http://www.pegase.be) pour le prix actuel.

#### **Documents de voyage**

Informations pratiques concernant les documents de voyage : [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be).

#### **Santé**

Consultez votre médecin ou l'Institut de Médecine Tropicale (tél. : 0902 88 0 88 ou [www.itg.be](http://www.itg.be)).