

# Privileges

---

Dépendant du contenu exact du package/voyage à forfait (e.a. aéroport de départ, compagnie aérienne et destination) de cette brochure, vous profitez de tous les privilèges ou une sélection qui rendent un voyage avec Pegase si unique sur le marché du voyage belge. D'autres privilèges sont d'application pour les autres types de voyages avec Pegase. Plus d'infos sur [pegase.be](http://pegase.be).

## Garantie d'échange sur votre hôtel

Si après votre réservation, pour quelle que raison que ce soit, vous désirez modifier votre hôtel, vous pouvez le faire jusqu'à 7 jours avant votre départ, sans frais supplémentaires, en payant simplement le prix de votre nouveau choix. Attention : cela ne s'applique donc pas aux vols réguliers. En cas de changement, la date de réservation initiale reste d'application. Cela veut dire que vous ne faites pas de nouvelle réservation, mais que vous changez une réservation existante faite à une autre date. Certaines réductions sont liées à la date de réservation initiale. Si vous changez, il est possible que certaines réductions diffèrent du prix du jour, vu que la date de réservation initiale reste d'application. Veuillez contacter votre agent de voyages ou notre service clientèle pour connaître votre prix exact.

## Garantie d'annulation standard

Une assurance annulation de base est incluse si vous devez annuler votre voyage pour des raisons personnelles (jusqu'à 625 EUR par personne). Si vous voulez une protection optimale qui couvre la totalité du prix de votre voyage, optez alors pour l'assurance annulation Allianz Global Assistance. Vous trouverez tous les détails dans les conditions spéciales de voyage.

## Transport aéroport privé de luxe en Belgique

Le jour du départ, un chauffeur vient vous chercher chez vous à bord d'une voiture d'une marque premium. Dans le cas d'un groupe plus important, il peut s'agir d'un minibus premium. Ce transfert est personnel pour chaque réservation. Il n'y a pas d'arrêts intermédiaires pour embarquer d'autres clients. À votre retour de voyage, votre chauffeur vous attend à l'aéroport, pour ensuite vous raccompagner jusque chez vous. Ce service est offert par un partenaire externe et est possible à Brussels Airport, Ostend Airport, Liège Airport, Charleroi Airport et Lille Airport. Ce service est inclus pour une adresse de prise en charge et de retour en Belgique et dans le Nord de la France (département 59). Pour les adresses en dehors de ces régions, veuillez contacter le Pegase Contact Center. Vous êtes libre de décider si vous voulez réserver ce privilège avec supplément. Le prix que vous voyez en ligne ne comprend pas ce transfert privé. Si vous voulez profiter de ce transfert privé, veuillez contacter le Pegase Contact Center après

votre réservation, et cela au plus tard 7 jours avant votre départ.

## Fast lane service à Brussels Airport

En qualité de client Pegase, vous bénéficiez du Fast Lane Service, un passage plus rapide aux postes de contrôle de sécurité au terminal A et B.

## Lounges à Brussels Airport

Afin de rendre votre attente plus agréable avant le décollage, nous vous avons réservé des lounges où vous pouvez savourer une boisson en toute tranquillité. Ces lounges sont ouverts de 5 heures à 21 heures. Entre 4 heures et 5 heures du matin, vous pouvez vous rendre dans un magasin ouvert et y échanger votre coupon contre un café ou thé gratuit, une petite bouteille d'eau et une viennoiserie (pas valable au Starbucks). Si vous utilisez votre voucher dans un magasin, vous ne pouvez plus l'utiliser afin d'accéder au Lounge, une fois ce dernier ouvert.

## Chauffeur privé à destination

À destination, nous vous conduisons directement (sans arrêts) de l'aéroport à votre hôtel (aller/retour). Dans la mesure du possible, nous essayons d'organiser un transfert individuel, mais à certaines destinations, il est possible que vous soyez conduits - directement - à votre hôtel en compagnie d'autres voyageurs Pegase.

## Notre service sur votre lieu de vacances

Dans les plus grands domaines de vacances, il y a des bureaux d'information, et dans la plupart des complexes hôteliers, votre guide touristique est accessible 24 heures sur 24 grâce à notre Pegase Connected Service. Votre hôte ou hôtesse parle presque toujours le néerlandais et le français. Dans certains hôtels, aucune visite du guide n'est prévue, mais vous pouvez le joindre au téléphone à tout moment. Il peut aussi arriver qu'il soit représenté par un agent local. À certaines destinations, vous êtes aidé en français et/ou en anglais.

## Privilèges dans l'hôtel

Nombreux sont les hôtels qui ajoutent des attentions particulières. Ainsi, certains hôteliers vous offrent un dîner à la carte ou un check-out tardif sans que vous n'ayez à payer le moindre supplément. Et cela uniquement parce que vous avez confié l'organisation de vos vacances à Pegase.

# 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 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. Notre site internet 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 met en œuvre 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.

# 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 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 vous demande expressément d'être présent à l'aéroport au minimum deux heures avant le départ (3 heures en cas de destinations exotiques) 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.
- Pour la plupart des compagnies (de charter), vous avez besoin d'un voucher de vol pour l'enregistrement. Pour la plupart des vols de ligne, comme Brussels Airlines, vous pouvez vous faire enregistrer avec votre carte d'identité et vous n'avez pas besoin de voucher ou billet d'avion.

## 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 informés, puisque vous devez déjà être présent à l'aéroport minimum 2 heures avant l'heure du décollage.
- Sur place, vous devez vous informer quant aux heures de départ exactes du vol de retour. À l'hôtel, vous devez consulter à cette fin le panneau d'information ou le livret d'information (à partir de 2 jours avant votre date de retour). Les voyageurs sans hôtel (uniquement billet d'avion) doivent reconfrmer leur heure de vol dès 2 jours avant

le voyage de retour aux numéros de téléphone indiqués dans les documents de voyage.

- 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 n'incluent pas toujours les repas sur les vols. Cela dépend de la compagnie aérienne et de la durée du vol. Moyennant paiement, vous pourrez habituellement profiter d'un service à la carte sur les vols sans repas inclus.

## Transfert à l'hôtel

- Les prix des forfaits Pegase 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. Un autocollant de Pegase (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 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, sur [www.pegase.be](http://www.pegase.be) et sur [www.mobilite.fgov.be](http://www.mobilite.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).
- 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 obtiendrez de plus amples informations auprès de votre agent de voyage.
- 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.

#### 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 dans les 7 jours au Customer Service: [customerservice@pegase.be](mailto:customerservice@pegase.be) (en cas de vol charter) ou à la compagnie aérienne (en cas de vol de ligne).
- 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 sur [www.pegase.be](http://www.pegase.be)

#### 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.
- 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 ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'éventuelle perte, vol ou dommage étranger à l'exécution du contrat. Pegase 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 détendeur 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 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 de ligne, 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 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 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, 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.

- Hélas, on ne comprend pas partout dans le monde la conception valant en Belgique selon laquelle les gens souffrant d'une limitation doivent pouvoir s'intégrer au maximum dans la vie ordinaire.

#### Grossesse

- En cas de grossesse à partir du 6<sup>e</sup> 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 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 grand!), 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 3<sup>e</sup> et/ou 4<sup>e</sup> 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.

##### Appartement ou habitation

- Pour tous les appartements repris dans cette brochure, le nettoyage et le changement réguliers des draps sont compris. Il se peut que vous deviez payer une caution sur place.
- Nombre de personnes par habitation: nous indiquons toujours clairement la capacité maximale des résidences de vacances. Lors de la réservation, vous êtes tenu de donner le nombre exact de personnes. Vous devez signaler tout changement. Si vous arrivez avec plus de personnes que le nombre mentionné sur le voucher, l'accès peut vous être refusé ou un supplément peut vous être facturé.

##### 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.
- Si l'air conditionné ne fonctionne en principe que pendant une période donnée de la saison, cela est mentionné dans la description de la chambre dans la brochure. Cette information reprise dans la description de la chambre prime sur la description figurant sur votre voucher d'hôtel, où aucune période exacte n'est indiquée.

#### 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.
- La description d'une «cuisine ou kitchenette» ne précise jamais qu'elle comprend un réfrigérateur. Cela nous paraît en effet évident.
- 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. Si ce n'est pas le cas, le voyageur peut demander via notre représentant sur place si l'hôtelier peut lui proposer un repas de substitution pendant son séjour. 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.

#### Internet et Playstation

- L'utilisation d'Internet, d'une Playstation et d'autres consoles de jeu se fait toujours moyennant paiement, sauf mention contraire dans la description de l'hôtel.

#### 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 via notre représentant sur place. Ce représentant vous donnera toutes les explications sur votre destination le lendemain de votre arrivée. Ces excursions ne relèvent cependant pas de la responsabilité de

Pegase. Tout litige doit être immédiatement réglé sur place.

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

#### Impression des documents à l'aéroport

Beaucoup de clients choisissent pour des documents électroniques (e-docs) lors de la réservation mais ils ne les impriment pas eux-mêmes mais les laissent imprimer à l'aéroport. Bien évidemment, ceci n'est pas le but. En conséquence, un montant de 20 EUR sera chargé si les clients optent pour les e-docs et les laissent quand même imprimer à l'aéroport. Ceci ne s'applique pas aux réservations faites moins de 4 jours avant le départ.

#### Assurances

Réservez votre assurance assistance pour un prix jusqu'à 85,99€ max. par personne ou 122,59€ max. par famille. Informez-vous chez votre agent de voyages ou sur [www.pegase.be](http://www.pegase.be) pour le prix actuel. Réservez votre assurance annulation. Informez-vous chez votre agent de voyages ou sur [www.pegase.be](http://www.pegase.be) pour le prix actuel.

#### Documents

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.: 0900/10110 ou [www.itg.be](http://www.itg.be)).