

Conditions générales

de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait

1/2/2018

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 non-conformité 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 non-conformité 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

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 01/06/2019

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

Naargelang de aard van de dienst(en) die werd(en) geboekt, zijn partijen gebonden door hetzij een pakketreisovereenkomst, hetzij een overeenkomst voor een gekoppeld reisarrangement, hetzij een reisdienstovereenkomst.

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 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.

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.

- Soit à l'agence de voyages au plus tard 7 jours avant le départ
- Soit les documents sont envoyés au plus tard 7 jours avant le départ par e-mail. Ils peuvent également être envoyés par courrier postal.
- 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, 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 voyageur a l'obligation de prendre connaissance des informations publiées concernant chaque destination dans la brochure en couleur. Le cas échéant, il doit s'informer auprès du consulat du pays concerné ou sur le site 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 déclinera toute responsabilité si un problème quelconque devait se poser en la 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 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.

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 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. 5: 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. 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 : de l'aéroport vers le premier lieu de séjour et du dernier lieu de séjour vers l'aéroport, à condition que ce dernier lieu de séjour ne soit pas plus éloigné de l'aéroport que le premier. Il n'y a pas de transferts prévus pour les vols qui ne sont pas programmés dans cette brochure (vols réguliers);
- les excursions, ainsi que les déplacements en avion, train, bateau et/ou autocar qui sont compris dans le prix comme prévu dans le programme;
- 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;
- votre garantie annulation de base de Pegase.

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, Fuel Protection Program pour vols réguliers, 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 que l'agent de voyage peut facturer à part.

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.

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.

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 01/06/2019. 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. Vols réguliers

Les vacances en avion sur des vols réguliers peuvent également 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.

Art. 6: 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 €. 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.

Si le voyageur paie avec une carte de crédit, le prix total du voyage doit être payé immédiatement.

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

Chaque retard de paiement autorise Pegase, de plein droit et sans mise en demeure à réclamer :

- un intérêt conventionnel de 12 % par an sur le montant encore dû à compter de la date d'échéance ;
- des frais administratifs forfaitaires de 10 % du prix total du voyage, avec un minimum de 75 €.

En cas de défaut de paiement, Pegase 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 envoie une mise en demeure pour défaut de paiement au voyageur, des frais administratifs supplémentaires de 15 € peuvent être portés en compte.

Art. 7: Cessibilité du contrat de voyage à forfait

L'indemnité en cas de cession de la réservation est fixée à 35 € par personne. Pour les vols réguliers, les coûts spécifiques de la compagnie aérienne s'appliquent.

Vous obtiendrez de plus amples informations auprès de votre agent de voyage.

Art. 8: 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) Voyages avec vols charters et Hotel Only
 - 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 : 35 € 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 45 jours avant la date de départ fixée initialement : 6 % du prix du voyage par personne ;
 - o de 44 à 31 jours avant la date de départ fixée initialement : 10 % du prix du voyage par personne ;
 - o de 30 à 8 jours avant la date de départ fixée initialement : 25 % du prix du voyage par personne ;

o à partir du 7e jour avant le départ : 100 % du prix du voyage.

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

- b) Voyages avec vols réguliers et Flight Only : mêmes frais de modification que pour les voyages avec vols charters, sauf si la compagnie aérienne concernée impose des frais plus élevés.

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. 9: Modifications avant le départ par l'organisateur

Pegase 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. 10: Annulation avant le départ par l'organisateur

Sous réserve d'un éventuel nombre minimal de participants au voyage, une occupation minimale de 50 % s'applique pour les vols charters. Si cette occupation minimale n'est pas atteinte, la réservation peut être annulée.

Art. 11: 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) Voyages avec vols charters et Hotel Only :
 - jusqu'à 57 jours avant le départ : 15 % du prix du voyage par personne
 - Du 56e au 29e jour avant le départ : 35 % du prix du voyage par personne
 - du 28e au 22e jour avant le départ : 40 % du prix du voyage par personne
 - du 21e au 15e jour avant le départ : 50 % du prix du voyage par personne
 - du 14e au 8e jour avant le départ : 75 % du prix du voyage par personne
 - à partir du 7e 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) Voyages avec vols réguliers et Flight Only : mêmes conditions de résiliation que pour les voyages avec vols charters, sauf si la compagnie aérienne concernée impose des frais plus élevés.
- 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, etc.) jusqu'à 30 jours avant le départ, des frais de maximum 20 € par personne sont facturés par service supplémentaire. À partir de 29 jours avant le départ, le coût des services supplémentaires est intégralement dû.
- e) une éventuelle assurance annulation facultative : la prime est toujours facturée à 100 %.
- f) Frais de dossier : toujours facturés à 100 %.

Art. 13b: Réduction de l'indemnité de résiliation et des frais de modification

La réduction de l'indemnité de résiliation et des frais de modification décrite au présent article s'applique uniquement aux voyages présentés dans les brochures « Vacances en avion » composées des vols et séjour.

La réduction de l'indemnité de résiliation et des frais de modification décrite au présent article s'applique uniquement aux voyages présentés dans les brochures « Vacances en avion » composées exclusivement des vols et séjour.

Si vous devez résilier un contrat de voyage avant le commencement réel du voyage (c'est-à-dire le commencement du voyage aller) et que vous avez droit, en vertu des dispositions ci-dessous, à une réduction de l'indemnité de résiliation, vous bénéficiez d'un remboursement (partiel) de l'indemnité de résiliation visée à l'article 13, duquel seront déduits l'indemnité ci-après et les frais de dossier afférents à la réservation.

Si vous devez modifier le contrat de voyage avant le commencement réel du voyage (c'est-à-dire le commencement du voyage aller) et que vous avez droit, en vertu des dispositions ci-dessous, à une réduction de l'indemnité de modification, vous bénéficiez d'un remboursement (partiel) de l'indemnité de modification visée à l'article 13a (par exemple, frais d'hôtel supplémentaires pour un chambre simple), limitée à l'indemnité en cas de résiliation et moyennant déduction de l'indemnité ci-après et des frais de dossier afférents à la réservation.

Dans tous les cas, l'indemnité pour le souscripteur/voyageur est de 50 € par personne pour les voyages dont le transport est réservé via Pegase.

La réduction de l'indemnité de résiliation ou des frais de modification est toujours plafonnée à 625,00 € par personne. Pour les locations, la réduction s'élève à maximum 625,00 € par location. Les frais de dossier ne sont jamais remboursés.

Le droit à une réduction de l'indemnité de résiliation ou des frais de modification entre en vigueur à partir de la réservation du voyage et expire à la date de départ du voyage réservé.

Il ne peut y avoir de droit à une réduction de l'indemnité de résiliation ou des frais de modification que dans les cas suivants :

- a) Maladie, accident, complications de grossesse ou décès de :
 - o vous-même ;
 - o votre conjoint légal ou de fait ;
 - o l'un de vos parents ou alliés jusqu'au deuxième degré ;
 - o une personne vivant sous le même toit que vous et dont vous avez la charge ou la garde ;
 - o la personne reprenant vos activités professionnelles pendant votre voyage s'il ne s'agit que d'une seule personne.
- b) Votre grossesse en tant que telle pour autant que le voyage ait été prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que le contrat ait été souscrit avant le début de celle-ci.
- c) Le licenciement de vous-même ou d'une personne vivant habituellement dans votre foyer familial.
- d) Vous souscrivez un contrat de travail pour une durée d'au moins 3 mois à condition que vous soyez inscrit auprès du FOREM ou de toute autre administration compétente.
- e) Des dégâts matériels importants à vos biens immobiliers ou locaux professionnels (ou ceux de votre compagnon de voyage pour autant que vous deviez alors voyager seul), à la suite d'un incendie ou de phénomènes naturels, survenant dans les 30 jours précédant la date de départ.
- f) Résiliation par un compagnon de voyage pour l'une des raisons précitées, ce qui vous contraint à voyager seul ou avec un seul compagnon de voyage.

Par dérogation aux dispositions ci-avant, Pegase n'interviendra pas, et les indemnités de résiliation et frais de modification susvisés seront intégralement dus dans les cas suivants :

- a) Tremblements de terre, éruptions volcaniques, actes de guerre, terrorisme, hostilités, représailles, mauvais traitements par des membres d'une institution publique reconnue ou non, émeute, grèves, attentats, troubles civils, militaires ou politiques, tous les dommages provoqués par des engins de guerre ainsi que les conséquences de rayons radioactifs.
- b) Consommation excessive d'alcool (ivresse, alcoolisme), de médicaments, de drogues, de stupéfiant ou de dopants.

- c) Accidents ou troubles survenus lors de l'usage de moyens de transport sous-marins, ou aériens autres que les avions multimoteurs et des hélicoptères admis par les autorités pour un service de transport aérien public.
- d) Accidents découlant de la participation, soit pour des raisons professionnelles soit en raison d'un contrat rémunéré, à tout sport ou toute compétition, et aux entraînements qui la précède.
- e) Accidents ou troubles provoqués par la participation à des courses, à des essais de vitesses et à des compétitions.
- f) Troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux.
- g) Actes intentionnels.
- h) Votre insolvabilité.
- i) Personnes souffrant d'une maladie et/ou de symptômes antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage.
- j) Personnes atteintes de lésions dues à un accident ou une maladie dont les causes ou les symptômes sont antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage.
- k) Les exclusions visées à l'article i) et j) s'appliquent non seulement vis-à-vis de vous-même, mais également des personnes dont la situation médicale est à l'origine de la demande d'intervention.
- l) L'accouchement normal et les interventions liées au déroulement normal d'une grossesse.
- m) Le licenciement pour motif grave.
- n) Les épidémies et la quarantaine.
- o) Le non-paiement dans les délais fixés de la somme totale du voyage.

Pour prétendre à une réduction de l'indemnité de résiliation ou des frais de modification, vous devez entreprendre les démarches suivantes :

- a) Faire objectiver la maladie, ou la lésion en cas d'accident, avant la résiliation.
- b) Avertir par écrit Mondial Service Belgium, désignée ci-après par l'abréviation MSB, ou vous présenter personnellement comme souscripteur/déclarant dans votre agence de voyages afin de signer la résiliation, et ce, immédiatement après avoir pris connaissance d'un fait pouvant empêcher votre départ, de façon à limiter les conséquences de la résiliation.
- c) Dans les 7 jours suivant la notification de la résiliation, avertir par écrit le mandataire de Pegase, à savoir MSB. La réduction de l'indemnité de résiliation ou des frais de modification seront directement traités entre le voyageur et le mandataire. MSB a été désignée par Pegase pour la gestion du service réduction de l'indemnité de résiliation ou des frais de modification ainsi que pour la gestion des éventuels litiges qui en découleraient. Les coordonnées de MSB sont : Mondial Service Belgium S.A., dép. TCC, rue des Hironnelles 2 à 1000 Bruxelles. Ce mandataire de Pegase est votre interlocuteur pour le traitement de la réduction susvisée de l'indemnité de résiliation

ou des frais de modification ainsi que pour toute plainte ou tout litige qui s'y rapporte. Toute communication à ce sujet doit obligatoirement être envoyée à l'adresse susvisée.

- d) Transmettre à MSB – le mandataire – sans délai, et en tout cas dans les 30 jours, les informations utiles et renseignements médicaux et répondre aux questions qui vous seront posées afin de pouvoir déterminer les circonstances et l'étendue du dommage.
- e) Prendre toutes les mesures raisonnables afin de prévenir et limiter les conséquences du sinistre.
- f) Toute omission ou fausse déclaration intentionnelle concernant les circonstances ou les conséquences du sinistre entraînera la perte du droit à une réduction.
- g) Si vous ne respectez pas l'une des obligations précitées et qu'il en résulte un préjudice pour Pegase, ce dernier pourra refuser la réduction de l'indemnité de résiliation ou des frais de modification à concurrence du préjudice qu'il a subi. Pegase refusera toujours intégralement la réduction de l'indemnité, par l'intermédiaire de MSB, si vous n'avez pas respecté les obligations susvisées dans une intention frauduleuse.

Art. 14: 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. Les plaintes relatives à ces activités doivent être formulées sur place. Pegase 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 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. 17: 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, 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 (tel que figurant dans les documents de voyage) pendant votre voyage. Il est ouvert 24h/24 et 7j/7. Un collaborateur professionnel sera à votre service pour vous aider efficacement.

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.

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 113 000 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>.

Le voyageur/passager est également ici informé du fait que Pegase est tenue de l'informer de l'identité de la compagnie aérienne exploitante. En principe, cela doit se faire au moment de la réservation.

Il suffit toutefois, si l'identité de la compagnie aérienne exploitante n'est pas connue au moment de la réservation, que le tour-opérateur informe le voyageur/passager du nom de la/des compagnie(s) qui interviendra/interviendront probablement en qualité de compagnie aérienne exploitante.

Eu égard à ce qui précède et étant donné qu'elle ne connaît pas, en sa qualité de tour-opérateur, l'identité de la compagnie aérienne exploitante au moment de la réservation, Pegase informe le voyageur/passager que pour l'exécution de son vol, ce sera probablement l'une des compagnies aériennes exploitantes suivantes qui interviendra : Air Malta, Brussels Airlines, Condor, Egyptair, Iberia, Iberworld, JetairFly, Jet4You, Kenya Airways, LTU, Lufthansa, Nouvelair, Onur Air, Pegasus, Royal Air Maroc, Sky Airlines, Tailwind, TAM, TAP, Thomas Cook Airlines, Transavia, Tunisair, XL Airways France, Air Berlin, Jet Airways, AMC Aviation, British Airways, Bulgarian Air Charter, Cathay Pacific, Cyprus Airways, Ethiopian Airlines, Ethiad Airlines, KLM, Malaysian Airlines, Air Mauritius, Martinair, Olympic Airways, Qatar Airways, Singapore Airlines, Air Namibia, TNT Airlines, Thai International Airways, Turkish Airlines, Air Transat, United Airlines, Viking Airlines, Air Via et Vietnam Airlines.

Le voyageur/passager sera informé de l'identité de la compagnie aérienne exploitante dès qu'elle sera connue. De même, si un changement devait intervenir dans l'identité de la/des compagnie(s) aérienne(s) exploitante(s), les mesures nécessaires seront prises afin d'informer le voyageur/passager au plus vite de ce changement.

4. Protection des données personnelles

Pegase 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 du Groupe dont fait partie Pegase, des analyses statistiques, 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 qui font partie du Groupe et leurs partenaires commerciaux ; à des organisations et instances gouvernementales avec lesquelles le Groupe collabore ; 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, département Marketing, Tramstraat 67, B-9052 Gent, ou par courrier électronique via 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 www.pegase.be ou vous pouvez demander celle-ci auprès de votre conseiller de vacances 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, Tramstraat 67, B-9052 Gent.

Fonds de garantie voyages

Votre budget de vacances est entre de bonnes mains. Pegase est membre du Fonds de garantie Voyages, Avenue de la Métrologie, 8 à 1130 Bruxelles (fax : +32(0)2.240.68.08 - e-mail : mail@gfg.be). Cette assurance est valable jusqu'au 31 décembre 2019 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. 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.garantiefondsreizen.be/fr

Offre sous réserve de confirmation.