

INFORMATIONS UTILES ET CONDITIONS SPÉCIALES DE VOYAGE

POUR VOYAGES ET/OU SÉJOURS RÉSERVÉS À PARTIR DU 22/06/2015

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

1) Art. 1 : Champ d'application

Eu égard à l'importance des engagements des parties, le voyageur est informé qu'en fonction de la nature du(des) service(s)/prestation(s) auxquels Pegase s'engage, il est lié avec ce dernier soit par un contrat d'organisation de voyages, soit par un contrat d'intermédiaire de voyages.

2) Art. 2 : Promotion

Cette brochure a été rédigée en toute bonne foi selon les données disponibles au moment de sa rédaction. Les éventuelles erreurs ou modifications seront communiquées au (candidat-) voyageur sous la forme d'errata ou d'avis de changement.

Dans certaines circonstances, Pegase peut être contraint de supprimer temporairement ou définitivement une formule de voyage donnée, tout en restant bien entendu disponible en vue de proposer une alternative au (candidat-) voyageur.

3) Art. 4 : 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. Ces documents de voyage sont disponibles

a) soit à l'agence de voyage au plus tard 7 jours avant le départ

b) soit éventuellement à l'aéroport si l'inscription ou le changement de l'inscription intervient à compter de 21 jours avant le départ ou dans le cas d'un vol de ligne.

Dans le cas visé au point (b), le voyageur recevra un numéro de réservation de la part de son agent de voyages, avec lequel il pourra obtenir ses documents à l'aéroport en donnant ce numéro de réservation. Si l'inscription est faite moins de 7 jours avant le départ, les documents seront éventuellement envoyés, selon l'appréciation souveraine de Pegase, par courrier express au voyageur. Les frais d'envoi express sont à charge du voyageur. Si une inscription tardive ne nécessite pas de documents de voyage originaux, il se peut que ces documents de voyage, limités dans leur quantité, soient faxés directement au voyageur.

Chaque voyageur doit être en possession de papiers 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 est tenu de prendre connaissance des informations publiées concernant chaque destination dans la brochure en couleurs. Le cas échéant, il doit s'informer à ce sujet auprès du consulat du pays concerné ou sur le site www.diplomatie.belgium.be.

Les voyageurs n'ayant pas la nationalité belge sont tenus de préciser spontanément leur nationalité à l'agent de voyages et doivent s'informer auprès du consulat du pays de destination. 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 et doivent posséder leur propre passeport. Pegase souligne que les voyageurs ont l'obligation de s'informer minutieusement au sujet de la réglementation applicable spécifique concernant les mineurs. Si un voyageur ne peut pas présenter les documents requis lors du départ, il ne pourra pas récupérer les frais ainsi engendrés à charge de Pegase.

Pour les voyages de noces avec réductions hôtelières supplémentaires, le voyageur doit remettre un certificat de mariage officiel, délivré par une instance officielle, à la réception de l'hôtel à son arrivée. Afin que les jeunes mariés puissent bénéficier d'une réduction lors de leur voyage de noces, celui-ci doit être effectué dans les six mois suivant la date du mariage, sauf mention contraire dans la description de l'hôtel figurant dans la brochure.

2. Obligations en matière de communication d'informations

Au moment de la réservation, le voyageur a l'obligation de signaler tout élément susceptible de menacer d'une manière ou d'une autre le bon déroulement du voyage (nationalité, santé, habitudes alimentaires, ...) à l'agent de voyages. Si certains événements de ce genre devaient se produire après la réservation, le voyageur doit les signaler sans délai. 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.

4) Art. 6 : Le Prix

Conformément à l'article 11 de la loi sur les contrats de voyages, le prix du contrat de voyage peut être revu.

Les prix figurant dans cette brochure ont été calculés sur la base des taxes en vigueur au 2 avril 2015. Si d'autres taxes viennent s'ajouter par la suite, elles seront imputées individuellement.

1. Carburant vols charters

Si vous ne choisissez pas le Fuel Protection Program, votre réservation sera automatiquement enregistrée selon le système du «prix variable», qui conformément à l'Article 11 de la Loi sur les Contrats de Voyages du 16/02/1994 peut connaître des suppléments ou des diminutions après la réservation. Les vols réguliers sont toujours soumis à ce système étant donné que les éventuels suppléments de carburant ou réductions sont imposés/accordés par la compagnie aérienne concernée. Par ailleurs le modèle du prix variable s'applique également aux réservations effectuées à partir du 15ème jour du deuxième mois qui précède le mois du départ. Dans ce cas, le prix due votre voyage pourra encore changer. Dans ce cas, le prix de votre voyage pourra encore changer après la réservation et ce, jusqu'à 21 jours avant le départ, selon les conditions suivantes:

Conformément à l'article 11 de la Loi sur les contrats de voyage du 16 février 1994, le prix du contrat de voyage est révisable à la suite d'une modification:

(i) des taux de change,

(ii) des taxes

(iii) des coûts de transport (y compris le prix du carburant) et ce jusqu'à 21 jours avant le départ.

Les révisions éventuelles doivent donner lieu tant à une majoration qu'à une diminution

du prix. La possibilité de revoir certains composants du prix est définie comme suit dans le présent contrat de voyage:

(i) en ce qui concerne les cours de changes, le prix est fixe et aucune révision ne sera effectuée

(ii) en ce qui concerne les taxes: les taxes et prélèvements portant sur le service acheté, connus au 2 avril 2015 sont compris dans le prix. Toute modification de ceux-ci ou toute introduction de nouvelles taxes donneront lieu à une révision de prix et seront portées en compte nettes

(iii) en ce qui concerne les coûts de transport (prix du carburant) une révision du prix sera possible et dépendra, le cas échéant, du fait qu'il s'agit (a) un vol charter ou (b) un vol régulier. Les coûts de transport par vol charter pour les vacances en avion sont basés sur un prix du carburant de € 498,53/tonne kérosène. Une révision du prix sera appliquée si le prix du kérosène varie de plus de 15 % et qu'une tranche complémentaire de € 20 est excédée. En d'autres termes, ce n'est que si le prix du kérosène est supérieur à une tranche de € 20 au-delà de € 573,31/tonne ou inférieur à une tranche de € 20 en-dessous de € 423,75/tonne qu'il sera procédé à une augmentation ou à une diminution du prix du contrat de voyage, comme stipulé dans le tableau ci-après.

Exemple: comme mentionné ci-dessus, un voyageur devra payer un supplément si le prix du kérosène dépasse les 593,31/tonne et aura droit à un remboursement si le prix du kérosène descend en-dessous de € 403,75/tonne

Par destination Augmentation/diminution par tranche de € 20 (par personne et par trajet)

3	Espagne	Almeria	€ 1,22
4	Tunisie	Djerba, Enfidha	€ 1,30
5	Maroc	Agadir, Marrakech	€ 1,54
7	Turquie	Antalya	€ 1,62
8	Portugal	Madère	€ 1,76
	Iles Canaries	Lanzarote, Fuerteventura, Gran Canaria, La Palma, Ténérife	€ 1,76
9	Egypte	Hurgghada, Marsa Alam, Sharm el Sheikh	€ 2,00
10	Cap-Vert	Sal, Boa Vista	€ 2,30

Le calcul s'effectuera sur base du prix moyen du carburant du 3ème mois précédant le mois du départ (closing Rotterdam), en USD/tonne convertis en euros au cours moyen de l'USD de ce même mois. Pour des raisons pratiques, d'éventuelles révisions des prix seront portées en compte à la moitié du 2ème mois qui précède le départ. Exemple: les révisions éventuelles pour les départs au mois de juillet seront effectuées vers le 15 mai sur base du prix moyen du carburant, exprimé en euros, du mois de décembre. Cette disposition pratique ne porte pas atteinte au principe selon lequel les révisions des prix peuvent avoir lieu jusqu'à 21 jours avant le départ.

Lors de réservations faites moins de 8 semaines avant le départ, le prix du carburant sera fixé sur la base du prix du carburant sur la base du prix du carburant connu le plus récemment; en fonction de la date de réservation, il s'agira du prix moyen du carburant du mois précédant la réservation ou du deuxième mois qui précède la réservation.

Les voyages par vols réguliers peuvent également faire l'objet d'une révision de prix suite à la modification des prix du carburant et des taxes/prélèvements que les compagnies aériennes portent en compte. De telles modifications pour les vols réguliers, se présentant après la conclusion du contrat, seront portées en compte nettes au consommateur. En cas de modifications des taxes portant sur le service acheté, une modification de prix sera possible jusqu'à 21 jours avant le départ.

Si une telle modification de prix intervient, celle-ci sera facturée nette et vous en serez personnellement informé.

2. Voyages à forfait

Le prix des voyages à forfait comprend, sauf disposition contraire reprise dans le descriptif du programme dans la brochure en couleurs:

- le transport aller et retour comme mentionné sur les documents de voyage et le transport des bagages (bagages à main compris);
 - le transfert de l'aéroport vers le premier lieu de séjour de votre choix et du dernier lieu de séjour vers l'aéroport, à la condition que ce dernier lieu de séjour ne soit pas plus éloigné que le premier. Pour les vols qui ne sont pas programmés dans cette brochure (vols de ligne), aucun transfert n'est prévu;
 - les excursions, ainsi que les déplacements en avion, train, bateau et/ou bus qui sont compris dans le prix comme prévu dans le programme;
 - le séjour dans le type de logement choisi par vous, ainsi que les éventuels repas;
 - les services de notre représentant(e) sur place;
 - la TVA pour les pays européens;
 - les taxes d'aéroport telles que connues au moment du calcul du prix (susceptibles d'être modifiées);
 - votre participation aux primes d'assurance et de sécurité obligatoires;
 - l'assurance annulation de base chez Pegase
- D'éventuels vols supplémentaires, ajoutés en cours de saison, peuvent donner lieu à un supplément. Le (candidat-)voyageur en sera informé au moment de la réservation.

3. Hotel Only (hôtel sans transport)

Le prix d'une réservation d'un hôtel (sans transport) comprend, sauf disposition contraire reprise dans le descriptif du programme dans la brochure en couleurs / offre web:

• le séjour dans le type de logement choisi par vous, ainsi que les éventuels repas;

• la TVA pour les pays européens;

• votre participation aux primes d'assurance et de sécurité obligatoires;

4. Ne sont pas compris dans le prix:

Les frais pour passeport, visa, vaccination ou autres formalités et les assurances complémentaires, le fuel protection program, les frais supplémentaires pour assistance spéciale, les boissons non comprises, les excursions facultatives, les pourboires non obligatoires, les dépenses personnelles, le transport depuis et vers l'aéroport de départ, les frais de dossier

éventuels pouvant être imputés séparément par l'agent de voyage

Compte tenu de certaines lois et coutumes locales, il se peut que certains frais soient à payer sur place (mentionné dans le descriptif de l'hôtel). Dans la plupart des cas une taxe de séjour doit être payée aux autorités locales, qui en fixent le montant. Il se peut que cette taxe touristique soit encore modifiée après la publication.

Si le voyageur a un souhait particulier (par exemple des chambres contiguës, un numéro de chambre bien précis, une situation spécifique), Pegase le communiquera au prestataire concerné, mais ne peut donner aucune garantie quant à la réalisation de ce souhait.

Les prix communiqués par téléphone sont donnés à titre informatif et varient en fonction de la disponibilité. Le prix communiqué lors du calcul de votre agent de voyage ou via notre site internet n'est dès lors valide qu'en cas de réservation immédiate.

Pour la compagnie Thomas Cook Airlines Belgium* tous les prix ont été calculés sur base de la «super saver classe tarifaire» et ce du premier au 70ème siège compris sur un vol régulier sur lequel l'offre disponible est suffisante. En cas de succès de la destination, une capacité additionnelle sera

négociée entraînant des coûts et le calcul d'un supplément. Si un ajout de capacité peut être obtenu les suppléments pour l'organisation de cette offre sont les suivants:

• Offre supplémentaire A (siège 71 à 110 compris pour ce vol):

+ € 100 par siège

• Offre supplémentaire B (siège 111 à 130 pour ce vol):

+ € 125 par siège

• Offre supplémentaire C (siège 131 à 150 pour ce vol):

+ € 150 par siège

• Offre supplémentaire D (siège 151 à la dernière place pour ce vol):

+ € 175 par siège

Dans certains cas exceptionnels, moins de 70 places sont disponibles sur un vol (par exemple des destinations moins évidentes, dans ce cas, l'ajout de capacité n'entraînera pas de supplément et ce jusqu'à la 70ème place comprise.

* Ce transporteur vole vers ces destinations: Tunisie (Djerba, Enfidha), Turquie (Antalya), Maroc (Agadir, Marrakech), Egypte (Hurgghada, Sharm el Sheikh, Marsa Alam), Cap-Vert (Sal, Boa Vista), Portugal (Funchal).

Pour les programmes de voyage et le prix mentionnés dans cette brochure et/ou dans les promotions, certaines capacités sont prévues lors de leur publication. La date d'épuisement de ces capacités intervient indépendamment de la volonté de Pegase, mais Pegase reste toujours à disposition pour proposer une alternative au (candidat-)voyageur.

5) Art. 7 : Paiement du prix

A la signature du bon de commande, le voyageur paie un acompte selon les conditions de l'agent de voyage. Le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ. Si le voyageur effectue sa réservation moins d'un mois avant le départ, il doit dans ce cas payer immédiatement le prix total du voyage.

6) Art. 8 : Cessibilité de la réservation

L'indemnité en cas de cession de la réservation est fixée à € 35 par personne. Pour les vols de ligne, les frais spécifiques de la compagnie aérienne sont d'application. Pour plus d'informations: prenez contact avec votre agent de voyages.

7) Art. 9 : Modifications par le voyageur

1. Modifications avant le départ

Les modifications apportées à un voyage réservé sont acceptées moyennant le paiement des frais, outre une éventuelle adaptation du prix. Les frais suivants doivent en tous les cas être payés, même si la modification est due au hasard ou à un cas de force majeure:

a) voyages avec transport sur vols charter et hôtel (sans transport)

Les frais en cas de changement autre que la modification de la date de départ et/ou de retour, de l'hôtel ou de la destination:

• à partir de l'inscription: € 35 par personne.

Les frais en cas de changement de la date de départ et/ou de retour, de l'hôtel ou de la destination:

• à partir de l'inscription jusqu'à 56 jours avant la date de départ initialement convenue: € 20 par personne;

• à partir de 55 jours jusqu'à 22 jours avant la date de départ initialement convenue: € 50 par personne;

• à partir de 21 jours jusqu'à 7 jours avant la date de départ initialement convenue: € 125 par personne;

• à partir de 6 jours avant le départ: voir 9) Art. 13 Interruption par le voyageur

Remarque: si l'hôtelier réclame des frais plus élevés que ceux décrits ci-dessus, nous vous facturerons ces frais plus élevés

b) voyages avec vols de ligne:

mêmes frais de modification que pour les voyages avec transport sur vols charter, sauf si la compagnie aérienne concernée impose des frais plus élevés.

c) services supplémentaires: pour toute annulation de services supplémentaires (voiture de location, activités de bien-être, etc.), des frais de max. € 20 par personne par service supplémentaire seront comptés jusqu'à 30 jours avant le départ. A partir de 29 jours avant le départ, le coût de ce service supplémentaire sera compté intégralement

2. Modifications pendant le voyage

Les modifications de la date de retour sur place ne sont en principe plus possibles. Le voyageur qui interromp toutfois son voyage prématurément n'a pas droit au remboursement des services non reçus. Tous les frais supplémentaires (entre autres transport par avion, transferts, administration, etc.) sont à charge du voyageur, sauf dans le cadre de la Garantie de satisfaction de Pegase.

8) Art. 11 : Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

Les vols charter sont soumis à un critère d'occupation minimale de 50%

9) Art. 13 : Interruption par le voyageur

Les annulations doivent toujours se faire par écrit et par courrier recommandé, ou en