

# 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. Pour des vacances exotiques vous avez besoin d'un passeport international.

## Horaires

- Les vols charter ont une structure flexible. Il se peut qu'en raison de disponibilités et d'occupations ou pour des raisons techniques ou opérationnelles, nous modifions des schémas de vol, de sorte que l'horaire initialement communiqué sera encore modifié. De tels changements ne peuvent pas donner lieu à une adaptation du prix ou à un remboursement.
- Si l'heure de vol définitive est avancée de 30 minutes ou moins, vous n'en êtes pas préalablement informé, puisque vous devez déjà être présent à l'aéroport minimum 2 heures avant l'heure du décollage.
- 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.

## Transfert à l'hôtel

- Si vous réservez un vol et hôtel chez Pegases un transfert direct de l'aéroport vers votre hôtel et retour est toujours inclus.
- 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 scellé. 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.mobiliteit.fgov.be](http://www.mobiliteit.fgov.be)

### Poids maximum autorisé

- Sur la plupart des vols, le poids maximum autorisé des bagages est de 20 kg par personne. 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.

### 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 devez 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: [quality@pegase.be](mailto:quality@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.

### Bagages hors format et matériel sportif

- Sur le vol: le transport de bagages hors format (ex. planches de surf, vélos, bouteilles de plongée, ...) 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.
- Pour la réglementation et les tarifs des différentes compagnies aériennes: consultez votre agent de voyages.

### 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.
- Contactez votre agent de voyages pour de plus amples renseignements sur le bagages des bébés.
- 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 6e mois, la plupart des compagnies aériennes demandent un certificat médical. Vous obtiendrez de plus amples informations auprès de votre agent de voyage.

## 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.
- 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. 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 3e et/ou 4e adulte peuvent être des sofas, des lits d'appoint ou des lits pliants (convient 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

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 marqué 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 savons 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

### Réservés 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.
- Tous les prix et taux de change mentionnés sur les informations pratiques de chaque destination ne sont qu'indicatifs. Les taux de change et les prix sont indicatifs et ont été fixés en mai/juin 2015.
- 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.