



# 1. Algemene informatie over Pegase Airport Service

## 1.1 Wat is Pegase Airport Service ?

Pegase Airport Service is een dienst die exclusief wordt aangeboden bij geselecteerde pakketreizen (vlucht + hotel/cruise) en ontdekkingsreizen uit het Pegase aanbod.

## 1.2 Wat als ik geen Pegase Airport Service wil?

U heeft geen verplichting om gebruik te maken van de Pegase Airport Service. Gezien u initieel geen meerprijs betaalde, is er geen compensatie voorzien.

## 1.3 Is Pegase Airport Service boekbaar bij andere hotels?

Neen, Pegase Airport Service wordt exclusief aangeboden bij de geselecteerde hotels.

## 1.4 Wat als ik wijzig van hotel?

Indien het nieuwe gekozen hotel geen Pegase Airport Service biedt, vervalt deze dienst. In het geval van een overboeking of uitzonderlijke wijziging waarbij u verplicht bent in een ander hotel te verblijven, heeft u nog steeds recht op Pegase Airport Service.

## 1.5 Ik reis alleen, is er een toeslag voor Pegase Airport Service?

Er is geen toeslag voor klanten die alleen reizen. U geniet nog steeds gratis van Pegase Airport Service op de geselecteerde hotels.

## 1.6 Hoe reserveer ik Pegase Airport Service?

U ontvangt automatisch 3 vouchers bij uw Pegase reisdocumenten. Daarop vindt u de procedure om te reserveren. Dit doet u/uw reisagent best zodra u uw reisdocumenten ontvangen heeft.

**Let op, u moet minstens 72u voor afreis reserveren. Boeking binnen 72u kunnen geweigerd worden. Bij vragen neemt u contact op met het Pegase Contact Center op 070 224 032.**

## 1.7 Wat gebeurt er met mijn gegevens?

Uw gegevens worden enkel gebruikt om u te verwittigen bij vertrek/aankomst en om te controleren of u recht heeft op Pegase Airport Service. Deze gegevens worden niet doorgegeven aan derden.



## 2. Privétransfer met chauffeur

### 2.1 Hoe laat komt de chauffeur mij ophalen bij vertrek ?

Na uw reservatie ontvangt u een bevestiging per mail met de datum en het uur van ophaling, de naam en het telefoonnummer van de chauffeur. De dag voor vertrek wordt u opgebeld om uw pick-up uur te bevestigen.

### 2.2 Ontvang ik een reminder over mijn Pegase Airport Service met chauffeur bij vertrek/terugkomst?

Ja, de 1 dag voor vertrek wordt u opgebeld op het opgegeven nummer om het pick-up uur te bevestigen. Bij terugkomst krijgt u 1 dag op voorhand een sms met daarop het uur en de exacte plaats in de luchthaven van ophaling.

### 2.3 Waar zet de chauffeur mij af op de luchthaven?

Vlak voor de vertrekkterminal, zowel op Brussels Airport, Liège Airport en Ostend Airport, Lille Airport en Chaleroi Airport.

### 2.4 Waar wacht de chauffeur mij op bij terugkomst?

U krijgt de dag voor terugkomst een sms-bericht met de plaats waar uw chauffeur u zal opwachten, *vb. aan Java Coffee in Brussels Airport.*

### 2.5 Hoe herken ik de chauffeur bij terugkomst van mijn reis?

De chauffeur is kenbaar door een bordje of tablet met daarop het Pegase logo en uw naam.

### 2.6 Zijn er speciale voorzieningen als ik met kinderen reis?

Ja, er worden speciale zitjes voorzien voor kinderen. Tijdens de online reservatie kunt u ingeven hoeveel volwassenen en kinderen (+ leeftijd) meereizen.

### 2.7 Ik woon niet in België, geldt deze service met privéchauffeur dan ook?

Indien u geen woonadres in België heeft, met uitzondering voor Frankrijk Nord-Pas-De Calais, wordt er een meerkost aangerekend van 1 euro/km door de taxi-leverancier voor het traject buiten België (heen en terug). De prijs die wordt aangerekend voor dit extra traject wordt u steeds op voorhand meegedeeld, u brengt dit bedrag in cash mee bij ophaling bij uw thuis.

### 2.8 Zijn er speciale voorzieningen als de klant mindervalide is?

Ja, het is mogelijk een rolstoel mee te nemen in de wagen. Dit dient opgegeven te worden in het veld 'opmerkingen' bij de online reservatie van de transfer. Speciaal transport met een lift voor rolstoelen kan niet voorzien worden via Pegase Airport Service.

### 2.9 Hoe wordt de privétransfer geregeld als meerdere gezinnen op één dossier reserveerden?

Voor groepen wordt een busje met privéchauffeur voorzien, dit voor maximum 8 personen. Per dossier kan slechts één ophaaladres gekozen worden. U heeft zelf de keuze welk ophaaladres dit is.

### 2.10 Is het mogelijk om opgehaald worden op het ene adres en om teruggebracht te worden op een ander adres?

Dit is mogelijk indien beide adressen in België gelegen zijn. U dient dit in te geven bij de online reservatie.



### **2.11 Wat als de klant te laat is op het ophaaladres dat hij opgegeven heeft ?**

De chauffeur zal steeds de klant proberen verwittigen via het opgegeven gsm-nummer en door aan te bellen aan het woonhuis. De chauffeur wacht tot 30 minuten na het afgesproken tijdstip. Indien de klant nog niet opdaagt, vervalt de Pegase Airport Service.

### **2.12 Wat als de chauffeur niet op het afgesproken tijdstip bij de klant is?**

Indien de chauffeur niet op het afgesproken tijdstip aanwezig is, kan de klant meteen contact opnemen met het telefoonnummer vermeld op de reserveringsbevestiging. Er zal steeds een back-up beschikbaar zijn.

### **2.13 Hoeveel bagage kan er mee in de wagen ?**

Per persoon wordt één handbagage en één reiskoffer voorzien. Indien er sprake is van speciale bagage (vb. golfmateriaal) moet dit op voorhand doorgegeven worden bij de online reservering in het veld 'opmerkingen'. U betaalt hier geen meerkost voor zolang er geen grotere wagen voorzien moet worden voor deze bagage.



## 3. Parking met valet service (Brussels Airport)

### 3.1 Waar wacht de valet u op bij aankomst?

Vlak voor de vertrekterminal op Brussels Airport.

### 3.2 Waar wacht de valet u op bij terugkomst?

Vlak voor de vertrekterminal op Brussels Airport.

### 3.3 Waar staat uw wagen geparkeerd bij terugkomst?

Vlak voor de vertrekterminal op Brussels Airport, uw valet begeleidt u naar uw wagen.

### 3.4 Hoe wordt de valet verwittigd bij vertrek/terugkomst van de klant?

De valet is op de hoogte van de vluchtnummers en de reservatie. Om een goede service te garanderen belt de klant zelf naar het nummer vermeld op de reservatiebevestiging (24u/24 beschikbaar) bij vertrek en bij terugkomst.

Bij vertrek belt de klant 15 minuten voor zijn aankomst met de wagen aan Brussels Airport.

Bij terugkomst van de reis belt de klant naar hetzelfde nummer zodra dit mogelijk is om te melden dat ze geland zijn en de wagen mag klaarstaan. Deze instructies staan op de reservatiebevestiging vermeld.

### 3.5 Hoe herkent u de valet bij aankomst/terugkomst op de luchthaven?

De valet is kenbaar door een oranje tenue.

### 3.6 Hoe wordt de valet-parking geregeld als meerdere gezinnen op één dossier reserveerden?

Voor parking met valet service is slechts één service/parkeerplaats voorzien per dossier.

### 3.7 Ik woon niet in België, geldt de valet-service dan ook?

De parking met valet service blijft gratis, ook voor klanten met een woonadres buiten België



## 4. Gratis parking op Liège Airport en Ostend Airport

### 4.1 Hoe boeken ?

De voucher bij de reisdocumenten geeft recht op gratis parking op Liège of Ostend Airport gedurende heel het verblijf. Er is geen online reservatie nodig. De procedure is als volgt:

**Liège Airport:** U parkeert uw wagen op Front Parks P1 of P2 voor de luchthaven. Vervolgens gaat u met uw parkeerticket en de voucher (die automatisch bij de reisdocumenten zit) naar de Pegase/Thomas Cook balie in de vertrekhal. Daar ontvangt u een gevalideerd parkeerticket waarmee u bij terugkomst probleemloos en kosteloos uit de parking kunt rijden.

**Ostend Airport:** U parkeert uw wagen op parking 1 of parking 2 voor de luchthaven. Vervolgens gaat u met uw parkeerticket en de voucher (die automatisch bij de reisdocumenten zit) naar de Pegase/Thomas Cook balie in de vertrekhal. Daar ontvangt u een gevalideerd parkeerticket waarmee u bij terugkomst probleemloos en kosteloos uit de parking kunt rijden.

### 4.2 Is er valet service voorzien op Liège Airport en Ostend Airport?

Neen, gezien de kleine omvang van deze luchthavens kunt u probleemloos zelf u wagen parkeren en veilig achterlaten op de voorziene parkings.

### 4.3 Hoe herken ik de Pegase balie op Liège Airport en Ostend Airport?

Als Pegase klant wordt u verder geholpen aan de Thomas Cook balie.

### 4.4 Wat als de terugvlucht vertraging heeft, of ik mijn terugvlucht mist?

Dit heeft geen gevolg voor de aangeboden parking op deze luchthavens.