

CONDITIONS GÉNÉRALES

COMMISSION DE LITIGES VOYAGES - VERSION NOVEMBRE 2017

ARTICLE 1: CHAMP D'APPLICATION

Ces conditions générales sont d'application aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages tels que définis par la loi belge du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

Article 2: Promotion

§1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engageant l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure, à moins que:

- les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat;
- les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.

§2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut supprimer, à durée déterminée ou indéterminée, tout ou partie de sa promotion de voyages.

Article 3: Information à charge de l'organisateur et / ou de l'intermédiaire de voyages

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus:

§1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer aux voyageurs par écrit:

- les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s);
- les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance;
- les conditions générales et particulières applicables aux contrats.

§2. au plus tard 7 jours calendriers avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes:

- les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
- le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, de fax et / ou l'adresse e-mail, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages
- pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de 7 jours calendriers visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Article 4: Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et / ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage. Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 5: Formation du contrat

§1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.

§2. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui, dans ce cas, agit au nom de l'organisateur de voyages. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6: Le Prix

§1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si le contrat en prévoit expressément la possibilité de même que son mode de calcul exact et pour autant que la révision soit consécutive aux variations:

- des taux de change appliqués au voyage, et / ou
 - du coût des transports, y compris le coût du carburant, et / ou
 - des redevances et taxes afférentes à certains services.
- Il faut, dans ces cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.

§2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.

§3. Si la majoration excède 10 % du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

Article 7: Paiement du prix

§1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global ou total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

§2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages auront le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charge de voyageur.

§3. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite

du voyage et / ou les documents de voyage.

Article 8: Cessibilité de la réservation

§1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.

§2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix total du voyage et des frais de la cession.

Article 9: Modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

Article 10: Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

§1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

§2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.

§3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

§4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Article 11: Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

§1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:

- soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais.
- soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat. §2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la nonexécution du contrat, sauf:

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat, nécessaire à l'exécution de celui-ci, n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai qui y était prévu, au moins 15 jours civils avant la date de départ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12: Non-exécution partielle ou totale du voyage

§1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.

§2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

§3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 13: Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et / ou l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme, mais il ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum.

Article 14: Responsabilité de l'organisateur de voyages

§1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

§2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

§3. Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages, la responsabilité de l'organisateur de voyages est exclue ou limitée conformément à cette convention.

§4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

§5. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

Article 15: 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. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

Article 16: Procédure de plainte

§1. Avant le départ: Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages. §2. Pendant le voyage: Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages. §3. Après le voyage: Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire et/ou auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 17: Procédure de conciliation

§1. En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux. §2. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétaire de la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

§3. Le secrétaire procurera aux parties une brochure d'information, un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ». Dès que les parties concernées ont rempli et ont signé cet accord (en commun ou séparément), et dès que chaque partie a payé un montant de 50 euros, la procédure de conciliation sera entamée.

§4. Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

§5. L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Secrétariat de la "Cellule conciliation":

téléphone: 02/277.61.80

fax: 02/277.91.00

e-mail: conciliation.clv@skynet.be

Article 18 Arbitrage ou Tribunal

§1. Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante a en principe le choix entre une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal ordinaire.

§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.

§3. L'organisateur ou l'intermédiaire de voyage 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 signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.250 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

§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.

§5. Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat du collège arbitral,

et secrétariat général de la Commission

de Litiges Voyages:

téléphone: 02/277.62.15 (9h à 12h)

fax: 02/277.91.00

City Atrium Vooruitgangstraat 50, 1210 Bruxelles

e-mail: clv.gr@skynet.be



CONDITIONS SPÉCIALES

DE VOYAGE ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES IMPORTANTES

Les conditions générales et particulières énoncées dans cette brochure se basent sur la loi du 16/02/1994 relative aux contrats de voyages et resteront d'application tant que ladite loi sera en vigueur. Dès que la loi relative aux contrats de voyages sera remplacée, les conditions générales et particulières seront également au moyen d'un erratum, lequel sera distribué en annexe de la présente brochure, avec laquelle il formera un ensemble. Dès l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, les réservations effectuées sur la base de la présente brochure seront soumises aux conditions générales et particulières stipulées dans l'erratum.

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 Pégase 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 offre 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, Pégase 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, si l'inscription est faite moins de 7 jours avant le départ, les documents seront éventuellement envoyés, selon l'appréciation souveraine de Pégase, 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 envoyés par mail 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, sauf mention contraire dans les informations publiées concernant chaque destination. 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'agence de voyages et doivent s'informer auprès du consulat du pays de destination. Pégase 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. Pour toute demande de preuve d'identité pour mineur, les communes procèdent uniquement avec les « kids ID » électroniques. Ceci est contre paiement et le délai de demande prends 3 à 4 semaines. Il est donc important que le voyageur fasse la demande auprès de la commune assez longtemps à l'avance. 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. Pégase 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 Pégase.

Pour les voyages de noces avec réductions spéciales, le voyageur est tenu de présenter une attestation officielle à la réception de l'hôtel à son arrivée. Sauf mention contraire dans le descriptif de l'hôtel, les réductions « voyage de noces » ne sont acceptées que si le voyage a lieu endéans les six mois après 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 menacer d'une manière ou d'une autre le bon déroulement du voyage (nationalité, santé, habitudes alimentaires, ...) à l'agent de voyage. 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 Pégase d'exiger réparation du préjudice subi.

4) ART. 6: LE PRIX

Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente.

Conformément à l'article 11 de la Loi sur les contrats de voyages du 16 février 1994, le prix du Contrat de voyage est révisable à la suite d'une modification (i) des cours des changes, (ii) des taxes et (iii) des coûts des transports (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 des changes, le prix est fixe et aucune révision ne sera effectuée, (ii) les taxes et les redevances qui sont d'application pour le service acheté, connues à la date du 14 mai 2015, sont incluses dans le prix. Des modifications de taxes ou des nouvelles taxes/redevances donneront lieu à une révision de prix et seront facturées au prix coûtant, (iii) en ce qui concerne les coûts du transport (prix du carburant), une révision du prix sera possible. Les vacances en avion peuvent 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, qui surviennent après la conclusion du contrat, seront facturées au prix coûtant au consommateur. La loi prévoit que le client peut annuler sans frais si l'augmentation s'élève à plus de 10% du prix du 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. Certaines taxes de séjour ne sont pas comprises dans le prix.

Les prix communiqués par téléphone ne sont donnés qu'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.

A payer sur place : 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. Certaines taxes de séjour ne sont pas comprises dans le prix.

Les prix communiqués par téléphone ne sont donnés qu'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.

Caution : En général pour les locations, le voyageur devra verser une caution à son arrivée sur place. Celle-ci lui sera restituée à la fin du séjour, après vérification et déduction des frais éventuels ou des dédommagements pour d'éventuels dégâts. Il se peut également que la caution ne lui soit remboursée qu'après le séjour si la location n'a pu être contrôlée au départ du voyageur. Si le voyageur se charge lui-même du nettoyage final, le bailleur a le droit de prélever une somme sur la caution au cas où le nettoyage ne serait pas effectué correctement. Pégase décline toute responsabilité concernant les prélèvements et/ou remboursements des cautions. Il se peut aussi que le bailleur augmente ou introduise une caution sans qu'il n'en soit fait mention.

Souhait particulier : Si le voyageur a un souhait particulier (par exemple des chambres contiguës, un numéro de chambre bien précis, une situation spécifique), Pégase le communiquera au prestataire concerné, mais ne peut donner aucune garantie quant à la réalisation de ce souhait. Si, par contre, un souhait constitue une condition pour la réservation – et que le voyageur le mentionne explicitement – Pégase peut exceptionnellement adresser une demande particulière (réservation préférentielle) à l'hôtelier ou au loueur. Par demande un supplément de € 20 est facturé.

Pour les programmes de voyage, les prix et les promotions certaines capacités sont prévues. La date d'épuisement de ces capacités intervient indépendamment de la volonté de Pégase, mais Pégase reste toujours à disposition pour proposer une alternative au (candidat-)voyageur.

5) ART. 7: PAIEMENT DU PRIX DU VOYAGE

A la signature du bon de commande, le voyageur paie un acompte selon les conditions de l'agence de voyage. Le voyageur paie le solde au plus tard 45 jours avant le départ. Si le voyageur effectue sa réservation 45 jours avant le départ, il doit dans ce cas payer immédiatement le prix total du voyage. Le non-paiement dans les délais fixés de la somme totale du voyage est toujours considéré de plein droit comme une résiliation par le voyageur au sens de l'article 13a. L'indemnité de résiliation prévue en cas de non-présentation (no-show) s'appliquera alors, et ce, sans réduction de l'indemnité de résiliation ou des coûts de modification visée à l'article 13b ci-après.

6) ART. 8: CESSIBILITÉ DE LA RÉSERVATION

Cf. Art. 9 Autres modifications par le voyageur et Art. 13 Interruption par le voyageur.

Pégase a le droit de céder les droits et les obligations relatives au contrat d'organisation de voyages/d'intermédiaire de voyages à une société du groupe international Pégase. Le cas échéant tous les avantages ainsi que les garanties dont bénéficient les clients seront préservés.

7) ART. 9: AUTRES MODIFICATIONS PAR LE VOYAGEUR

1. Modifications avant le départ

a) petite modification

Les frais suivants seront comptés pour une petite modification : € 7,50 par personne.

On entend par petite modification :

- une modification du nom (sauf pour les vols réguliers ou pour des billets de train au tarif préférentiel), de l'âge, de la langue des documents, du type de

chambre, de la formule de séjour ou du régime ;

- une augmentation de l'occupation d'un type de chambre ou de location dans les limites de l'occupation maximale autorisée ;

- une réduction de l'occupation d'un type de location, sans que cela ne modifie son prix ;

- la réservation supplémentaire d'un service additionnel tel qu'un lit bébé, un garage, une télévision, un animal domestique, du linge de maison... ;

- l'ajout de souhaits particuliers tels que des chambres contiguës, un certain numéro de chambre, une situation spécifique...

b) modification importante : en cas de modification de l'hébergement (hôtel ou location), du type de location, de la date d'arrivée et/ou de départ, ainsi que du nom dans le cas des vols réguliers ou de billets de train au tarif préférentiel, les conditions d'annulation normales seront d'application, voir 8) Art. 13 Interruption par le voyageur.

2. Modifications pendant le voyage

Les modifications de la date de retour sur place ne sont en principe plus possibles. Le voyageur qui interrompt toutefois son voyage prématurément n'a pas droit au remboursement des services non reçus. Tous les frais supplémentaires (entre autres transport, administration, etc.) sont à charge du voyageur.

8) ART. 13: INTERRUPTION PAR LE VOYAGEUR

Les résiliations doivent toujours se faire par écrit et par courrier recommandé, ou en personne par le souscripteur/voyageur à l'agence de voyages où il signe son résiliation.

L'indemnité est dans ce cas fixée comme suit :

a) séjour en hôtel/ location :

- depuis l'inscription jusqu'à 43 jours inclus précédant la date d'arrivée : 15% du montant de voyage par personne;
- de 42 à 29 jours inclus précédant la date d'arrivée : 35% du montant de voyage par personne;
- de 28 à 22 jours inclus précédant la date d'arrivée : 40% du montant de voyage par personne;
- de 21 à 15 jours inclus précédant la date d'arrivée : 50% du montant de voyage par personne;
- de 14 à 6 jours inclus précédant la date d'arrivée : 75% du montant de voyage par personne;
- de 5 à 1 journée inclus précédant la date d'arrivée : 90% du montant de voyage par personne.
- En cas de non-arrivée à la date prévue : 100% du montant de voyage par personne;

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

b) transport : avion:

Nous comptons tous les frais facturés par les sociétés de transport. Il peut s'agir de frais administratifs allant jusqu'à 100% du coût total des billets. Le montant facturé peut être augmenté de € 15 par personne si les frais d'annulation ne dépassent pas le prix global du billet. L'annulation d'un ticket après l'émission des billets entraîne toujours 100% de frais.

c) autres services :

- en cas d'annulation de services supplémentaires ou de services faisant partie d'un package, nous comptons les frais facturés par les fournisseurs concernés ;

- lorsque le voyageur est en possession de billets originaux émanant directement du fournisseur, le montant total sera dû en cas d'annulation moins de 28 jours avant la date de départ ;

- lorsque vous êtes en possession d'un voucher émis par notre société, les frais s'élèvent à 50% en cas d'annulation entre 15 et 8 jours avant le départ et à 100% en cas d'annulation moins de 8 jours avant le départ.

d) assurances annulation optionnelles : la prime est toujours due à 100%.

e) Frais de dossier : toujours portés en compte à 100 %.

Article 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 des brochures Pégase Vacances en voiture.

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 13a, duquel seront déduits la clause pénale ci-après et les frais de dossier afférents à la réservation.

Si vous devez modifier 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 des frais de modification, vous bénéficiez d'un remboursement (partiel) des frais de modification visés à l'article 13a (frais d'hôtel supplémentaires pour une chambre individuelle par exemple), limité à l'indemnité applicable en cas de résiliation et duquel seront déduits la clause pénale ci-après et les frais de dossier afférents à la réservation.

Dans tous les cas, la clause pénale pour le souscripteur/voyageur s'élève à 25,00 € par personne pour les voyages sans transport ; 50,00 € par réservation pour les locations et 50,00 € par personne pour les voyages avec trans-

port réservés 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 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 :

- vous-même ;

- votre conjoint légal ou de fait ;

- l'un de vos parents ou alliés jusqu'au deuxième degré ;

- personne vivant sous le même toit que vous et dont vous avez la charge ou la garde ;

- 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) 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) 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 stupéfiants 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) Les accidents et troubles résultant de votre participation, à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, à tout sport ou compétition ainsi qu'aux entraînements préparatoires.

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, désigné 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 désigné 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., dépt. TCC, rue des Hirondelles 2 à 1 000 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 de 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.

9) ART. 14: RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR DE VOYAGES

Certaines excursions, activités sportives, manifestations touristiques, etc. peuvent être réservées sur place auprès d'entreprises étrangères qui ne font pas partie de Pegase. 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.

10) ART. 16: RÈGLEMENT DES PLAINTES

Le voyageur doit signaler au plus vite sur place toute défaillance du contrat de voyage au prestataire de services (par exemple l'hôtel) ou au représentant de Pegase. Le voyageur peut aussi contacter le Numéro de service Pegase (mentionné sur les documents de voyage) auquel un collaborateur professionnel est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en vue de l'aider efficacement. Si le voyageur ne peut pas disposer du formulaire de plainte adéquat, il doit formuler sa plainte directement à l'agence de voyage ou à Pegase en Belgique, afin de leur permettre de chercher une solution. Un signalement en temps utile d'une défaillance évitera dans bien des cas que les vacances se passent mal, tandis qu'un avertissement tardif influencera l'ampleur des éventuels dommages et intérêts.

11) DIVERS

1. Communication dans le cadre de la Directive 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 113100 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 après que le bénéficiaire a été identifié, 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 16000 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 4694 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 1131 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 1131 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 bagages

Une limite supérieure de responsabilité peut s'appliquer si le passager, avant de monter à bord, a fait une déclaration spéciale et a payé des frais complémentaires.

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 effectif

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 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 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 la Directive (CE) n° 2027/97 (modifiée par la Directive (CE) n° 889/2002) et la législation nationale des États membres.

2. Notification dans le cadre de la Directive CE n° 261/2004

a) Le voyageur / passager doit se présenter au moins deux heures avant l'heure de départ prévue du vol au guichet d'enregistrement de l'aéroport concerné.

b) Si le voyageur / passager n'est pas autorisé à participer à son vol ou si ce dernier est annulé ou retardé d'au moins deux heures, il peut demander au guichet d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte qui précise ses droits, notamment ceux en rapport avec la compensation et l'assistance.

3. Notification dans le cadre de la Directive CE n° 2111/2005

a) Le voyageur / passager est ici informé de l'existence d'une liste communautaire reprenant les compagnies aériennes qui se sont vues imposer une interdiction d'exploitation. Cette liste peut être consultée sur le site web suivant : <http://ec.europa.eu/transport/air-ban>.

b) Le voyageur / passager est également ici informé du fait que Pegase, en tant que tour-opérateur, est tenu 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 interviendront probablement en qualité de compagnie aérienne exploitante.

12) INSOLVABILITÉ DE L'INTERMÉDIAIRE DU VOYAGE

Le voyageur prend note qu'en cas d'insolvabilité financière de son intermédiaire du voyage, il peut faire appel à l'assurance insolvabilité de celui-ci. Ceci implique que les frais du rapatriement ou le remboursement des acomptes peuvent être réclamés à l'assureur de son intermédiaire du voyage. Le voyageur s'engage à entreprendre les démarches nécessaires dès qu'il sera au courant de l'insolvabilité financière de son intermédiaire du voyage. Si le voyageur souhaite réserver un autre voyage similaire auprès de Pegase, cette dernière s'engage à faire les efforts raisonnables afin de réaliser un voyage à des conditions similaires si le voyageur montre qu'il a fait les démarches nécessaires et en fonction des possibilités disponibles.

13) FONDS DE GARANTIE VOYAGES®

Pegase fait partie du groupe touristique international Pegase. Votre budget de vacances est donc en bonnes mains. En plus, Pegase est membre du Fonds de Garantie Voyages, Avenue de la Métrologie 8, B-1130 Bruxelles (fax: +32-2/240.68.08, E-mail: mail@gfg.be). Cette assurance arrive à échéance le 31 décembre 2017 et sera ensuite prolongée auprès de la même compagnie d'assurances ou auprès d'une autre compagnie d'assurances agréée officiellement. Demandez les conditions générales de garantie à votre agent de voyages. Vous y trouverez à quelles conditions, en cas d'insolvabilité financière, vous pouvez demander le remboursement des sommes payées ou la prolongation du voyage ou le rapatriement si le voyage a déjà commencé. Vous trouverez également plus d'information sur: www.fondsgarantie-voyages.be.



Voyages réservés, voyages assurés !



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 « Conditions spéciales de voyage et informations complémentaires importantes » constituent par conséquent les conditions contractuelles applicables.

Transport

Le transport n'est pas vendu séparément. Les prix de transport indiqués ne valent qu'en combinaison avec un séjour.

En avion :

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 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 pour l'enregistrement d'un voucher de vol. Pour la plupart des vols de ligne, comme Brussels Airlines, vous pouvez vous enregistrer avec votre carte d'identité et un numéro de référence et vous n'avez pas besoin de voucher.

Horaires

- Seul l'horaire indiqué sur les derniers documents de voyage est d'application.
- 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 (3 heures pour les vacances exotiques) 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.

Repas et boissons à bord

Les repas et boissons ne sont pas inclus pour la plupart des compagnies aériennes. Vous pouvez profiter du service à la carte moyennant paiement.

Carte d'identité

Lors de la réservation, vous devez communiquer vos coordonnées indiquées sur votre carte d'identité et votre passeport. Le nom/prénom et les initiales figurant sur le billet d'avion doivent correspondre à ceux indiqués sur la carte d'identité et sur le passeport. Si les mentions sur ces deux documents ne correspondent pas, la compagnie aérienne pourra refuser votre accès à bord. Nous déclinons toute responsabilité pour les frais découlant de la réimpression de billets d'avion ou les conséquences d'un tel refus. Vous êtes vous-même responsable de la validité de votre carte d'identité ou passeport. Cette validité peut différer d'une destination de vacances à l'autre. Complément d'information : www.diplomatie.be.

À quelle distance se trouve votre destination de vacances ?

- Pour toutes les destinations, nous mentionnons le nombre de kilomètres depuis Bruxelles via l'autoroute. C'est purement indicatif. La distance que vous parcourez et l'itinéraire peuvent diverger.

Arrivée tardive ? N'hésitez pas à appeler !

- Vos documents de voyage mentionnent l'heure limite d'arrivée et de départ. Si vous arrivez plus tard, vous devez contacter vous-même le prestataire de services. Le numéro de téléphone se trouve sur le voucher. Si vous arrivez plus tard ou si vous partez plus tôt, les repas non consommés ne sont pas remboursés.

Bagages

Si vous voyagez en avion

Utilisez une valise solide. Attention, en ce qui concerne le contrôle des explosifs, il n'est pas autorisé de fermer à clé vos bagages transportés dans la soute. Vous pouvez éventuellement entourer la valise 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, bijou, 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.100 ml. 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. 1 l. Des exceptions sont admises pour les médicaments, les aliments pour bébé et les aliments de régime nécessaires pendant le vol. Un certificat médical est conseillé. L'achat de produits liquides au tax free shop est toujours possible ; ceux-ci sont emballés dans un sac soudé. Il est important d'être présent assez tôt à l'aéroport, étant donné que cette réglementation peut provoquer de longs temps d'attente au contrôle de sécurité.
- En ce qui concerne le contrôle des explosifs, il n'est pas autorisé de fermer à clé vos bagages transportés dans la soute. La douane a toujours le droit de contrôler vos bagages. Si vos valises sont fermées à clé, il se peut que la serrure soit forcée.

- Souvent, les petites étiquettes autocollantes munies de codes-barres restent sur les valises après le vol. Afin d'éviter toute erreur ou impossibilité de lecture ultérieure, il convient d'enlever les anciens codes-barres des valises.
- Vous obtiendrez de plus amples informations auprès de votre agent de voyage, sur www.pegase.be et sur www.mobilif.gov.be

Poids maximum autorisé

- Sur la plupart des vols, le poids maximum autorisé des bagages est de 15 kg par personne. Le poids maximum autorisé et les restrictions éventuelles dans le nombre de pièces sont indiqués 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 ou le nombre des pièces autorisées, vous devez payer un supplément lors de l'enregistrement.
- Attention au groupement de kilos : il est autorisé de grouper les bagages de plusieurs personnes. Si le poids maximum autorisé est par exemple de 15 kg, 2 personnes peuvent 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. À Brussels Airport, le poids par valise enregistrée ne peut pas dépasser 32 kg.
- Vous pouvez emporter 1 bagage à main dans la cabine passagers de l'avion. La somme des dimensions est limitée à maximum 115 cm (55x40x20 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 au plus vite au service « Bagages perdus » de l'aéroport. Un « Property Irregularity Report » (PIR) ou « Damage Report » (DPR) sera rédigé, dont vous devez conserver une copie. 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 (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.

Besoins spéciaux

Bébés (0 - 2 ans)

- Pour le vol, les bébés voyagent gratuitement, sur les genoux de l'un des parents. Seules les taxes d'aéroport doivent être payées. Pour les vols de ligne, un supplément peut éventuellement être dû. 1 seul bébé est autorisé par adulte.
- Le bébé ne peut pas encore avoir atteint l'âge de 2 ans le jour du vol retour. Lors de la réservation, vous devez donner la date de naissance correcte des enfants accompagnants. Tous les frais supplémentaires qui découlent de l'indication erronée de l'âge sont à charge du voyageur. Pegase n'est pas responsable d'un éventuel préjudice découlant de l'indication erronée de l'âge.
- Dans votre hôtel le lit bébé est disponible sur demande et les frais éventuels pour la location d'un lit bébé sont mentionnés dans le descriptif.
- 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.
- Un fauteuil roulant électrique avec batterie « sèche » est transporté dans la soute à bagages moyennant paiement. Une batterie « humide » n'est pas autorisée à bord.
- 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. 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.
- Les règles susvisées s'appliquent pour le vol tant aller que retour.

Animaux domestiques

- Documents : toutes les informations sur les documents requis pour le voyage avec des animaux domestiques doivent être demandées à temps à votre vétérinaire. Si vous voulez partir en vacances en Europe avec un chien ou un chat, votre animal doit avoir un passeport européen (à obtenir également auprès de votre vétérinaire). Ce passeport remplace plusieurs documents internationaux qui étaient nécessaires pour prouver que l'animal est vacciné contre la rage. Vous devez en outre pouvoir prouver au moyen d'un test sanguin que l'animal possède suffisamment d'anticorps contre le virus de la rage. Certains pays exigent également d'autres vaccins. Il est donc très important de vous informer sur le sujet en temps utile auprès de votre vétérinaire ou sur www.diplomatie.belgium.be.
- Avion : si vous voyagez en avion, vous devez préalablement déclarer votre animal domestique auprès de la compagnie aérienne. Si vous ne le faites pas, un supplément sera prélevé à l'aéroport pour couvrir les frais administratifs. Dans l'avion, seul un nombre limité de petits chiens et chats est autorisé dans la cabine. Un sac étanche fermé, dont la somme des dimensions ne dépasse pas 115 cm est obligatoire. Sur les vols long courrier, aucun animal domestique n'est admis dans la cabine. Vous payez toujours un montant (souvent calculé sur le poids, animal + cage), soit à la réservation, soit à l'enregistrement à l'aéroport. Seul un nombre limité d'animaux est autorisé sur tous les vols.
- Hôtel : le descriptif de l'hôtel indique si les animaux domestiques sont admis ou non. Lors de votre réservation vous devez demander si les animaux sont admis dans votre hôtel ou pas. Si l'hôtel autorise les animaux domestiques, vous devez en tous les cas déclarer votre animal lors de la réservation, afin que la demande puisse être faite. 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

Informations générales

- Les photos présentées des commodités sont un « exemple d'un intérieur » ou « exemple d'une chambre », la taille et/ou l'aménagement peuvent différer.

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 10 heures. Sauf mention contraire sur vos documents de voyage.
- 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 banquettes-lits, des lits gigognes, des lits d'appoint, des lits pliants ou des lits rabattables (convient plutôt aux enfants). Il est possible que l'ajout d'un lit supplémentaire entraîne la suppression du coin-salon.
- Attention: Si vous réservez une chambre 2/4 personnes pour 2 personnes, vous logerez en général dans une chambre 2 personnes normale, sans lits supplémentaires. Il est donc inutile de réserver une chambre 2/4 personnes pour 2 personnes seulement dans l'espoir d'obtenir une chambre plus spacieuse.

Appartement ou habitation :

- 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.

• Votre appartement ou logement n'est pas nettoyé durant votre séjour, sauf mentionné autrement. Le nettoyage final est (dépendant de la résidence) : inclus, payant (obligatoirement), ou à faire par vous-même. Vous trouvez l'information à ce sujet dans la description de votre résidence.

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.

Terminologie :

• « *Bain avec douche* » : vous disposez d'une salle de bains avec une baignoire et vous pouvez prendre une douche dans la baignoire. « *Bain et douche* » veut dire que vous disposez d'une salle de bains avec baignoire ET douche.

• Pour les appartements, nous indiquons à chaque fois le nombre de pièces. Nous comptons le séjour ou le séjour/chambre à coucher ainsi que toutes les chambres pouvant être fermées (au minimum avec une paroi coulissante). Une cabine, une mezzanine ou un coin chambre n'entrent donc pas en ligne de compte, tout comme la salle de bains et la cuisine. Un studio, par exemple, est décrit comme un appartement une pièce, un appartement deux pièces est un appartement avec un séjour (ou séjour/chambre à coucher) et une chambre fermée, etc.

• 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.

• Avec une « *TV-satellite* », vous ne recevez pas nécessairement des chaînes francophones. Si vous disposez de plusieurs pièces, le téléviseur se trouve généralement dans la salle de séjour.

• Une chambre avec « *vue sur 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). Une vue sur la mer veut dire que votre chambre se trouve du côté de la mer, mais pas que vous voyez la mer.

• Si une pièce est dotée d'une moquette, cette information ne sera pas mentionnée. Toutefois, si nous sommes au courant que la pièce possède un autre type de revêtement de sol (parquet, laminé ou pierre naturelle par exemple), nous en ferons mention.

Repas

Pour la plupart des hôtels, le texte indique si l'hôtel sert des buffets ou des menus fixes. Toutes les prestations commencent toujours par le repas du soir (en demi-pension, pension complète ou all inclusive) le jour de l'arrivée et se terminent par le petit-déjeuner le jour du départ.

Demi-pension :

• Comprend le petit déjeuner et un repas principal (généralement le repas du soir).

Pension complète :

• On entend par pension complète le petit déjeuner, le lunch et le repas du soir.

All inclusive :

• Une sélection de repas et boissons est comprise pendant tout le séjour (selon la description dans le texte relatif à l'hôtel). Dans la plupart des hôtels, le service all inclusive prend fin à 12 h. le jour du départ.

Attention : si vous optez pour un séjour en demi-pension, en pension complète ou en all inclusive, la formule choisie est applicable à la durée complète du séjour et à tous les participants au voyage. Une combinaison de quelques jours en demi-pension et quelques jours en pension complète par exemple n'est donc pas possible.

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.

Petit-déjeuner :

• *Petit-déjeuner continental* : est servi à table ou se trouve déjà sur la table. Il se compose généralement d'un croissant, d'un petit pain ou de tranches de pain. Certaines garnitures se choisissent sur place.

• *Petit-déjeuner varié* : un petit déjeuner plus consistant ou plus varié qui est servi à table ou se trouve déjà sur la table. Choix parmi plus de garnitures que dans le cas d'un Petit-déjeuner continental.

• *Petit-déjeuner buffet limité* : un petit déjeuner un peu plus conséquent sous forme de buffet. Vous recevez généralement encore un ou deux produits supplémentaires. Il peut s'agir de garnitures, de yaourts, de jus de fruits, de petits pains sucrés ...

• *Petit-déjeuner buffet* : choix parmi différentes sortes de pains et de garnitures sous forme de buffet. On trouve généralement du jus de fruit, différentes variétés de yaourts, des fromages à pâte dure, des céréales, des fruits ...

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 en 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.

Tenus 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 minicofre, minibar, chaises longues et équipements sportifs sont mentionnées clairement. Si la mention « gratuit » n'apparaît pas concernant certaines commodités, cela veut dire soit qu'elles sont payantes, soit que nous ne savions pas 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.

• De nombreux hôtels vous offrent la possibilité d'utiliser gratuitement le wifi. Vous devez néanmoins emporter votre propre PC portable, smartphone ou tablette.

• Dans le descriptif de l'hôtel est mentionné si un espace internet est prévu. Il peut s'agir d'un espace séparé ou un coin internet ouvert près de la réception par exemple.

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 compétences.

• 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 notre offre vous trouvez aussi certaines résidences de vacances qui devaient encore être construites ou finies au moment de la publication de cette offre. 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.

Garage/parking :

• Dans certains de nos hôtels, vous pouvez vous garer gratuitement sur le parking en plein air ou dans le garage de l'hôtel. Parfois le parking (pendant certaines périodes) est moyennant paiement. Ceci est précisé dans le texte qui accompagne l'hôtel en question.

• Étant donné que le nombre de places de parking peut être limité, cela se fera toujours selon les disponibilités. Si plus aucune place n'est disponible, vous n'avez droit à aucune intervention.

• Pegase décline toute responsabilité en cas de vol ou d'endommagement des véhicules.

Descriptif des destinations

Les textes introductifs sont basés sur des informations datant de la haute saison 2017. Ils ont été corrigés et approuvés. Toutefois, des modifications sont toujours possibles.

Assurances

Réservez votre assurance assistance pour un prix jusqu'à 85,99€ max. par personne ou 122,59€ max. par famille. Informez-vous chez votre agent de voyages ou sur www.pegase.be pour le prix actuel. Réservez votre assurance annulation pour un prix de 4,99% du prix de la brochure max. Informez-vous chez votre agent de voyages ou sur www.pegase.be pour le prix actuel.

TOURISME DURABLE

PEGASE:

PLUS QUE JAMAIS UNE ENTREPRISE DURABLE

Que signifie être durable?

Tout le monde a déjà entendu parler de la durabilité. Peut-être ce concept vous fait-il penser avant tout à la protection de l'environnement? Ou à la croissance économique à long terme, ou encore au développement social?

Mais qu'est-ce que cela signifie concrètement? En fait, la durabilité comprend toute une gamme de mesures. La durabilité vise à trouver des solutions en vue de résoudre des problèmes sociaux et défend dès lors, de manière équilibrée, les intérêts des personnes, de l'économie et de l'environnement. L'objectif ultime consiste à améliorer la qualité pour toutes les parties concernées aujourd'hui et dans le futur. En d'autres termes: nous sommes tous gagnants!

Qu'est-ce que le tourisme durable?

Le tourisme durable dans un pays, une région ou à une destination touristique a pour but de trouver l'équilibre parfait entre les aspects économiques, écologiques et socioculturels. En veillant, par exemple, à gérer notre cadre de vie de manière durable aux quatre coins du monde, nous garantissons l'avenir des générations futures.

Pegase, une entreprise écoresponsable

Toute gestion durable commence chez soi. Pegase l'a bien compris. Nous avons déjà adopté, il y a quelques temps, diverses mesures durables portant sur notre vie interne, tant au niveau de notre immeuble de bureaux que de nos collaborateurs. Nous avons ainsi effectué un audit énergétique, limitons la consommation de papier, procédons à un recyclage poussé, ... Nous veillons en outre à garantir un environnement de travail agréable et sain et une gestion durable des déplacements entre le domicile et le lieu de travail.

Pegase, un voyageur écoresponsable

En tant qu'entreprise, nous avons opté pour une gestion durable, mais assumons également nos responsabilités en tant que voyageur. Nous tentons de réduire le plus possible les conséquences négatives des transports vers et depuis la destination. Nous faisons en sorte de proposer des vacances durables et collaborons avec des partenaires locaux à qui la durabilité tient particulièrement à cœur.

Vous aussi, vous pouvez apporter votre pierre à l'édifice

Pegase s'efforce de traiter la population locale avec respect, de garantir un commerce équitable et de protéger le patrimoine culturel et naturel. Mais nous avons également besoin du soutien de tous ceux qui voyagent avec nous. Les conseils sont plus simples à appliquer que vous ne le pensez.

Ainsi, il est important de respecter, lors de votre voyage, la culture et les coutumes locales et de faire preuve d'ouverture à l'égard d'autres modes de pensée et de vie. Votre comportement sera également qualifié de durable si vous contribuez à la protection du patrimoine culturel et naturel. Mais aussi, bien entendu, en consommant l'eau et l'énergie de manière intelligente. Vous pouvez soutenir l'économie de la région en allant manger régulièrement dans un restaurant local.

Nous devons absolument adopter un comportement durable sur nos lieux de vacances de manière à ce que tant les futurs visiteurs que la population locale puissent continuer à en profiter!

VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE BIEN-ÊTRE EN VACANCES

Prenez toutes vos précautions

Nous savons que vous êtes en vacances, mais vous devez continuer à prendre toutes les précautions nécessaires pour prendre soin de vous-même et des personnes qui vous accompagnent.

Cela s'applique en particulier aux enfants, qui sont peu susceptibles d'être conscients des risques qui pourraient exister. Il convient d'attirer votre attention sur l'importance de faire preuve de prudence et de prendre toutes les précautions requises durant vos vacances à l'étranger. Pour cela, nous avons besoin de votre aide et de votre coopération. Nous vous demandons d'accorder une attention particulière aux informations suivantes ainsi qu'à toute autre information que nous, nos agents ou prestataires, sommes susceptibles de vous fournir avant votre départ, durant votre vol et lorsque vous arriverez sur votre lieu de vacances et à votre hôtel. Vous devez vous familiariser avec les procédures à suivre en cas d'incendie, y compris les sorties de secours dans votre hôtel, avec l'espace piscine et avec les appareils domestiques mal connus. Si vous avez des questions, consultez votre représentant ou un membre du personnel qualifié. Il est important également que vous vous familiarisiez avec toute autre information qui vous est fournie ou qui est affichée.

Piscines et installations aquatiques

Certains de nos hôtels et appartements permettent à la population locale ainsi qu'aux vacanciers ne résidant pas à l'hôtel d'utiliser la piscine et les installations au sein du centre. Cela peut entraîner une fréquentation importante de l'espace piscine à certains moments, par exemple l'espace dédié aux bains de soleil, et le nombre de chaises longues peut s'en trouver limité. Utilisez la douche de piscine avant de vous baigner - cela permet d'éviter toute infection potentielle et de garder la piscine propre. La piscine de votre hôtel peut être d'eau douce ou d'eau salée. Chaque piscine est différente et la plupart des hôtels/appartements n'emploient pas de maîtres-nageurs. Il vous est donc vivement conseillé de vous familiariser avec la configuration de la piscine et de déterminer la partie profonde et la partie peu profonde de la piscine avant de l'utiliser. Les enfants doivent toujours être sous la surveillance d'un adulte. N'utilisez pas la piscine la nuit tombée ou lorsqu'elle est fermée, même si elle est équipée de spots aquatiques. N'utilisez jamais la piscine lorsque vous avez consommé de l'alcool.

Certains de nos hôtels et appartements disposent d'installations aquatiques, telles que des toboggans ou des déversoirs, qui peuvent être représentées sur la photo. Il est possible que ces installations aient été remplacées ou déplacées depuis que la photo a été prise.

De nombreux vacanciers sont susceptibles d'utiliser les toboggans et les déversoirs. Par conséquent, nous attirons votre attention sur les consignes de sécurité importantes suivantes ;

La politique relative aux maîtres-nageurs et à la surveillance des toboggans peut varier selon le cas et des maîtres-nageurs qualifiés peuvent ne pas être présents à tout moment ou dans tous les hôtels/appartements. Des restrictions d'âge et de taille peuvent s'appliquer. Évitez de nager dans les zones de débarquement et veillez à vous éloigner rapidement des zones de débarquement après utilisation. Certains toboggans et installations aquatiques ne conviennent pas aux nageurs peu expérimentés, aux femmes enceintes et aux personnes souffrant de certains problèmes de santé. Veuillez lire attentivement les consignes avant d'utiliser ces installations. Tous les avis et règles relatifs à la sécurité d'utilisation des toboggans et des installations aquatiques doivent être respectés en toutes circonstances. Les horaires d'utilisation des toboggans peuvent être limités durant la journée, généralement à un minimum d'une heure 30 minutes le matin/après-midi, et dépendent également des conditions météorologiques et de la politique opérationnelle de l'hôtel. Les installations peuvent ne pas être

disponibles pendant toute la saison. N'utilisez jamais les toboggans ou les installations aquatiques si vous avez consommé de l'alcool.

Normes de sécurité à l'étranger

La sécurité des services et des installations relève de la responsabilité de nos prestataires à l'étranger. Ils sont propriétaires des services et des installations et assurent leur contrôle. Nos prestataires sont liés par les normes locales. Les normes et règles de sécurité à l'étranger peuvent malheureusement ne pas être du même niveau que celles dont nous bénéficions à la Belgique. Par exemple, la conception et la hauteur des balcons peuvent être différentes. La fixation et l'application des règles locales relèvent des autorités du pays et du prestataire étranger des services concernés. Vous devez en tenir compte pendant vos vacances.

Troubles gastriques

Il arrive relativement couramment que l'on souffre de maladie gastrique lorsqu'on voyage à l'étranger et lorsqu'on est exposé à un environnement différent. Il existe de nombreuses façons de réduire les risques d'être affecté comme, par exemple, ne pas manger d'aliments insuffisamment cuits, éviter les glaçons dans les boissons, veiller à boire beaucoup d'eau en bouteille et éviter toute surexposition au soleil.

En balade

En raison d'un terrain accidenté et de surfaces irrégulières, nous vous conseillons d'être extrêmement prudent et vigilant lorsque vous visitez des monuments et autres sites intéressants et lorsque vous traversez la rue. Les délits contre les personnes et les biens font partie du quotidien dans le monde entier et vous avez la même responsabilité pour votre propre sécurité que lorsque vous êtes chez vous. Dans certains pays, la police locale peut ne pas être très coopérative ou intéressée lorsqu'on signale un vol ou lorsqu'on a besoin d'une preuve d'assurance ; prenez donc toujours soin de vos biens. Il est recommandé de ne pas s'approcher des chats, des chiens et autres animaux car ils peuvent être porteurs de la rage, qui est transmissible par les morsures et les griffures. Faites preuve de prudence lorsque vous entrez dans la mer car le fond marin n'est pas uniforme et est sujet à changement. La mer peut vous prendre par surprise et la plage et le fond marin n'ont pas été contrôlés quant à leur sécurité. Notre site internet reprend des informations sur les différents types d'activités, tels que les sports et sports nautiques organisés dans la station touristique, les services de transport, par exemple les bus/ taxis, les excursions ou les établissements que vous êtes susceptible de trouver dans la région. Nous ne possédons ni ne gérons aucun de ces services. Ils ne sont repris qu'à titre indicatif ; toute information, disponibilité et prix sont susceptibles d'être modifiés. Si vous choisissez de réserver des services sur place par le biais du prestataire de services/ opérateur local, nous vous recommandons de vérifier que votre assurance voyage couvre tous les services que vous réservez et auxquels vous participez, de bien connaître la société fournissant les services et les conditions y relatives et de prendre connaissance de la documentation/des documents qui vous sont fournis.

Monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz toxique invisible, inodore et insipide. Il est produit par la combustion incomplète de différents combustibles, y compris le charbon, le bois, le charbon de bois, l'huile, le kérosène, le propane et le gaz naturel.

Appareils à gaz

Pegase met en oeuvre une politique visant à ne pas proposer de logements équipés d'un chauffe-eau intérieur à gaz. Si vous craignez que votre logement puisse être équipé d'un chauffe-eau à gaz, veuillez immédiatement

prendre contact avec nous. Notre numéro d'assistance téléphonique disponible 24h/24 est indiqué dans vos documents de voyage.

Manifestations de la présence de monoxyde de carbone

Comme le CO est inodore, insipide et invisible, il est important de connaître les manifestations de sa présence. Chacun des exemples ci-dessous peut constituer une manifestation de la production de monoxyde de carbone en raison du mauvais fonctionnement d'un appareil :

- Une flamme minuscule ou 'faible de couleur jaune ou orange sur une table de cuisson ou un chauffe-eau à gaz – elle doit être vive, stable et bleue
- Des taches sombres ou des marques noires sur ou autour de l'appareil
- Une veilleuse qui s'éteint fréquemment
- Une quantité importante de condensation dans la pièce et sur les fenêtres

Symptômes

Comme le monoxyde de carbone est indétectable par les sens humains, on peut ne pas être conscient d'y être exposé. Les premiers symptômes d'une intoxication légère à modérée au monoxyde de carbone sont identiques à ceux de la grippe, mais sans la fièvre.

Ils comprennent notamment : maux de tête, fatigue, essoufflement, nausées, vertiges. Une intoxication sévère au monoxyde de carbone provoque des symptômes devenant progressivement plus graves, y compris : vomissements, confusion, perte de coordination musculaire, perte de conscience.

La gravité de ces symptômes est liée tant à la quantité de monoxyde de carbone qu'à la durée d'exposition. Dans le cas d'une exposition faible au monoxyde de carbone, les victimes et les médecins peuvent confondre les symptômes d'une intoxication légère à modérée au monoxyde de carbone avec ceux de la grippe, ce qui peut avoir des conséquences tragiques et évitables. Dans le cas d'une exposition rapide à un niveau élevé de monoxyde de carbone, les victimes peuvent rapidement éprouver une certaine confusion et perdre la coordination de leurs muscles sans présenter des symptômes plus légers.

Si vous présentez les symptômes d'une intoxication au monoxyde de carbone

Si vous pensez présenter un des symptômes d'une intoxication au monoxyde de carbone, sortez immédiatement au grand air et prenez contact avec un médecin pour obtenir un diagnostic précis. Il est très important d'obtenir rapidement une assistance médicale si vous présentez les symptômes d'une intoxication au monoxyde de carbone. Expliquez au médecin que vous soupçonnez une intoxication au monoxyde de carbone d'être à l'origine de vos symptômes. Si des examens appropriés confirment que vous avez souffert d'une intoxication au monoxyde de carbone, prenez immédiatement contact avec nous soit via votre représentant présent sur place, soit en appelant notre numéro d'assistance téléphonique disponible 24h/24, qui est indiqué dans vos documents de voyage.

