



## LA CATÉGORIE GTY

correspond à une cabine garantie au tarif promotionnel pour laquelle il n'est pas possible de bénéficier d'un emplacement ou d'un numéro de cabine préférentiels et vue obstruée possible. D'autres types de cabines et des tarifs disponibles auprès votre agent de voyages. Les prix repris dans cette brochure sont les prix par personne, en euros, sur la base de deux personnes par cabine dans la catégorie citée. L'ordre des escales et les horaires est susceptible de varier.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE

### 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 engagé 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:

- 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) ambassadeur(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.
- au plus tard 7 jours calendrier 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'organisateur ou de l'intermédiaire 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 calendrier 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

- 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.
- 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

- 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 relevances et taxes afférentes à certains services. Il faut, dans ces cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.
- Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.
- 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

- 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.
- 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

légitime, 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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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

- 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.
- Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la nonexécution du contrat, sauf:
  - 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;
  - 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

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 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

- 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.
- 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.
- 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

- En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.
- 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 secrétariat de la cellule de conciliation de l'Asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.
- Le secrétariat 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.
- Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.
- L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties. Secrétaire de la "Cellule conciliation": téléphone: 02/277.61.80 fax: 02/277.91.00 - e-mail: conciliation.cv@skynet.be

### Article 18 Arbitrage ou Tribunal

- 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 devant le tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages.
- En ce qui concerne les montants revendiqués à partir de 1.250 euros, chaque partie adverse a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée au demandeur. Elle 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 à partir de 1250 euros à la Commission de Litiges Voyages. En dessous de 1250 euros, seul le voyageur aura la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage.
- Cette procédure d'arbitrage est réglée par un règlement des litiges, et ne peut être entamée que si un règlement à l'amiable n'a pu être trouvé dans une période de 4 mois 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.
- Le collège arbitral, composé paritairement rend, conformément au règlement des litiges, une sentence contraignante et définitive. 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  
- Email: cv.g@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 le 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.

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

### 1) Art. 1: Champ d'application

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

### 2) Art. 2: Promotion

- Cette brochure a été rédigée en toute bonne foi selon les données disponibles au moment de sa rédaction. Les éventuelles erreurs ou modifications seront communiquées au (candidat-) voyageur sous la forme d'errata ou d'avis de changement.
- Dans certaines circonstances, Pegase peut être contraint de supprimer temporairement ou définitivement une formule de voyage donnée, tout en restant bien entendu disponible en vue de proposer une alternative au (candidat-) voyageur.

### 3) Art. 4: Informations de la part du voyageur

#### 1. Obligations relatives aux documents

- Les documents de voyage comprennent entre autres les titres de transport et les bons/titres pour les autres services réservés, ainsi que les informations de voyage pratiques. Ces documents de voyage sont disponibles (a) soit à l'agence de voyage au plus tard 7 jours avant le départ, (b) soit si l'inscription est faite moins de 7 jours avant le départ, les documents seront envoyés, éventuellement selon l'appréciation souveraine de Pegase, par courrier express au voyageur. Les frais d'envoi express sont à charge du voyageur. Si une inscription tardive ne nécessite pas de documents de voyage originaux, il se peut que ces documents de voyage, limités dans leur quantité, soient faxés directement au voyageur.
- Le voyageur doit prendre en compte qu'il va visiter plusieurs pays avec la croisière réservée et qu'il doit être en possession de papiers d'identité pour chaque pays (ex. une croisière en Méditerranée à bord du Europa 2 avec un départ de Barcelone, visite Malte, Italie et La France). Chaque voyageur doit être en possession de papiers d'identité valables pour le voyage réservé, ainsi que pour les pays visités durant la croisière. Ses papiers d'identité et son passeport doivent être valables jusqu'à au moins 6 mois après la date du retour. Le voyageur est tenu de prendre connaissance des informations publiées concernant chaque destination dans la brochure en couleurs. Le cas échéant, il doit s'informer à ce sujet auprès du consulat du pays concerné, sur le site [diplomatie.belgium.be/fr](http://diplomatie.belgium.be/fr) ou l'agent de voyage. Les voyageurs n'ayant pas la nationalité belge, qui ont la nationalité double ou qui ont un passeport diplomatique sont tenus de préciser spontanément leur nationalité à l'agent de voyage et doivent s'informer auprès du consulat du pays de destination. Pegase déclinera toute responsabilité si un problème quelconque devait se poser en la matière.
- Important: il faut toujours avoir un passeport international valable jusqu'à 6 mois après la date de retour pour les compagnies Azamara Club cruises, SeaDream, Seabourn et Regent Seven Seas, même pour les croisières en Europe.
- Les mineurs doivent être en possession de leur propre titre d'identité avec photo. La carte d'identité délivrée à la naissance n'est pas valable pour les voyages à l'étranger. Les mineurs ne peuvent pas être repris dans le passeport de leurs parents et doivent posséder leur propre passeport. Pegase souligne que les voyageurs ont l'obligation de s'informer minutieusement au sujet de la réglementation applicable spécifique concernant les mineurs. Si un voyageur ne peut pas présenter les documents requis lors du départ, il ne pourra pas récupérer les frais ainsi engendrés à charge de Pegase.
- Les compagnies maritimes prévoient pour certains itinéraires de croisière un visa d'obtenir à bord (payant ou non). Consultez votre agent de voyage pour plus de renseignements.

#### 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 Pegase d'exiger réparation du préjudice subi.

### 4) Art. 6: Le Prix

- Conformément à l'article 11 de la Loi sur les contrats de voyages 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 15 janvier 2018, 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 et dépendra, le cas échéant, du fait qu'il s'agit (a) d'un vol charter ou (b) d'un vol régulier.

Les vacances en avion sur vol régulier peuvent également donner lieu à une révision de prix pour cause de modification du prix du carburant et de taxes/redevances qui sont facturées par les compagnies aériennes. De telles modifications pour les vols réguliers, qui surviennent après la conclusion du contrat, seront facturées au prix coûtant au consommateur.

En cas de modification des taxes/redevances relatives au service acheté, une révision de prix sera également possible jusqu'à 21 jours avant le départ. Si une telle modification de prix a lieu, celle-ci sera facturée au prix coûtant et vous en serez informé personnellement. La loi prévoit que le client peut annuler sans frais si l'augmentation s'élève à plus de 10% du prix du voyage.

- Inclus dans le prix des voyages, à moins qu'autrement mentionnés dans la brochure:
  - la croisière: pension complète, type de cabine choisie, les facilités sur le navire, les taxes portuaires;
  - Pas inclus dans le prix des voyages: le transport vers le lieu de départ et à partir du lieu d'arrivée de la croisière, les excursions (à réserver à la compagnie maritime), les transferts sur place, les frais pour le passeport, visa, vaccination et des autres formalités, une assurance d'annulation et des autres assurances supplémentaires, frais supplémentaires pour aide spéciale, les boissons, les excursions, les pourboires, des dépenses personnelles, transport a/r vers l'aéroport du départ.
- Si le voyageur a un souhait particulier (par exemple concernant le dîner: le choix entre le premier ou la deuxième service), Pegase le communiquera au prestataire concerné, mais ne peut donner aucune garantie quant à la réalisation de ce souhait.
- Les prix mentionnés par téléphone ne sont pas contraignants et sont seulement indicatifs.
- Pour les programmes de voyage et les prix mentionnés dans cette brochure et/ou dans les promotions, certaines capacités sont prévues lors de leur impression. La date d'épuisement de ces capacités intervient indépendamment de la volonté de Pegase, mais Pegase reste toujours à disposition pour proposer une alternative au (candidat-)voyageur.
- Les taxes connues le 15 janvier 2018 sont incluses dans les prix, sauf mention spécifiques sous le tableau de prix. Toute modification de taxe, ou introduction de nouvelle taxe, après cette date peut occasionner une modification des prix, comme prévu dans l'article 6 des conditions générales.

### 5) Art. 7: Paiement du prix du voyage

À 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 2 mois avant le départ. Si le voyageur effectue sa réservation moins de 2 mois avant le départ, il doit dans ce cas payer immédiatement le prix total du voyage.

### 6) Art. 9: Autres modifications par le voyageur

#### 1. Modifications avant le départ

- a) petite modification
  - Les frais suivants seront comptés pour une petite modification:
    - depuis l'inscription jusqu'à 61 jours inclus précédant la date d'arrivée: frais d'administration: 50 euro 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;
      - une augmentation de l'occupation d'un type de cabine ou de location dans les limites de l'occupation maximale autorisée;
      - une réduction de l'occupation d'un type de cabine, sans que cela ne modifie son prix;
      - la réservation supplémentaire d'un service additionnel tel que des cabines contiguës, un certain numéro de cabine, une situation spécifique...
- b) modification importante: en cas de modification de l'hébergement (hôtel ou croisière), du type de cabine, de la date d'arrivée et/ou de départ, ainsi que du nom dans le cas des vols réguliers, 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.

### 7) Art. 13: Interruption par le voyageur

Les annulations doivent toujours se faire par écrit et par courrier recommandé, ou en personne par le souscripteur/voyageur à la boutique de vacances où il signe son annulation.

### L'indemnité est dans ce cas fixée comme suit:

- a) la croisière:
  - depuis l'inscription jusqu'à 60 jours inclus précédant la date d'arrivée: 15% du montant de voyage;
  - de 59 à 45 jours inclus précédant la date d'arrivée: 30% du montant de voyage;
  - de 44 à 30 jours inclus précédant la date d'arrivée: 50% du montant de voyage;
  - de 29 à 16 jours inclus précédant la date d'arrivée: 75% du montant de voyage;
  - à partir de 15 jours précédant la date d'arrivée ou en cas de non-arrivée: le montant total du voyage.

Remarque: si la compagnie maritime réclame des frais plus élevés que ceux décrits ci-dessus, nous vous facturerons ces frais élevés.

#### b) transport: avion:

Nous compterons 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 € 7,50 par trajet par personne si les frais d'annulation ne dépassent pas le prix global du billet. L'annulation d'un voyage par avion 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 compterons les frais facturés par les fournisseurs concernés;

### 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 (la compagnie maritime). 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 trouver 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 100000 droits de tirage spéciaux (montant approximatif en devise locale), 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 (montant approximatif en devise locale).

#### 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 (montant approximatif en devise locale).

#### 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 1000 droits de tirage spéciaux (montant approximatif en devise locale).

#### 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 (montant approximatif en devise locale). 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.

## CONDITIONS SPÉCIALES DE VOYAGE ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES IMPORTANTES

### 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**

- 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.
- 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**

- 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: [ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search).
  - 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.
    - Eu égard à ce qui précède et étant donné qu'elle ne connaît pas, en qualité de tour-opérateur, l'identité de la compagnie aérienne exploitante au moment de la réservation, Pegase informe le voyageur / passager pour l'exécution de son vol, ce sera probablement l'une des compagnies aériennes exploitantes suivantes qui interviendra: Brussels Airlines, KLM, Iberia, American Airlines, Delta Air Lines, Turkish Airlines, Continental Airlines, Jet Airways, British Airways, Lufthansa, Air France, Air Tahiti.
    - Le voyageur / passager sera informé de l'identité de la compagnie aérienne exploitante dès qu'elle sera connue.
- Également si un changement devait intervenir dans l'identité de la (des) compagnie(s) aérienne(s) exploitante(s), les mesures nécessaires seront prises, afin d'informer le voyageur / passager au plus vite de ce changement.

### **4. Notification dans le cadre du transport maritime**

Les dispositions de la Convention sur les contrats de transport maritime des passagers et de leurs bagages (Convention d'Athènes, 1974) sont d'application. Vous trouvez plus de renseignements sur [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu) et [www.imo.org](http://www.imo.org).

### **12) Dérogation aux schémas de navigation:**

Les armateurs ne peuvent malheureusement pas garantir que les navires suivront/pourront suivre le schéma de navigation fixé d'avance, ni que les horaires et l'ordre des ports prévus pour les escales seront respectés. Les armateurs et les commandants des navires sont habilités à supprimer une escale à un port donné, à la remplacer par une escale à un autre port, à modifier le schéma de navigation original ou à remplacer le bateau par un autre en raison d'une grève, de conditions météorologiques exceptionnelles, d'urgences médicales, d'assistance à des bateaux en détresse, d'émeutes, de problèmes techniques ou mécaniques, et de toutes autres circonstances similaires indépendantes de la volonté de l'armateur. Les armateurs ne peuvent en outre être tenus responsables de tout manquement au respect des horaires de départ et d'arrivée indiqués dans la brochure.

### **13) Age minimum:**

Les personnes de moins de 21 ans ne peuvent voyager ni réserver une cabine seules, et doivent être accompagnés d'un parent, d'un tuteur légal, ou d'une personne autorisée âgée de 21 ans minimum. Les couples mariés, dont les deux conjoints sont âgés de minimum 18 ans, peuvent réserver leur propre cabine (sur présentation d'une preuve de mariage).

### **14) Numéro de la cabine**

Le numéro de la cabine est donné à titre purement indicatif. Les armateurs se réservent le droit et/ou la possibilité d'attribuer à un passager une autre cabine que celle indiquée au moment de la réservation à condition qu'il s'agisse d'une cabine de catégorie équivalente ou supérieure.

### **15) Suppléments pour vols de ligne**

Les suppléments pour vols de ligne sont calculés en fonction de la date du

départ. (Par exemple: en cas de départ le 15 novembre en classe Y, avec retour le 22 novembre en classe S, le supplément dû sera égal au supplément en vigueur pour la classe S le 15 novembre).

### **16) Assurances**

Réservez votre assurance « Cruise Selection » pour un prix jusqu'à 14€ max. par personne par jour. Informez-vous chez votre agent de voyages ou sur [www.pegase.be](http://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](http://www.pegase.be) pour le prix actuel.

### **17) Fonds de garantie voyages®**

Pegase fait partie du groupe touristique international Thomas Cook. 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: +32-2/40.68.08, E-mail: [mail@gfg.be](mailto: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.fondsdegarantievoyages.be](http://www.fondsdegarantievoyages.be).

## 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 hébergement. Vous devez vous familiariser avec les procédures à suivre en cas d'incendie, y compris les sorties de secours dans votre hébergement, 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**

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 hébergement peut être d'eau douce ou d'eau salée. Chaque piscine est différente et beaucoup d'hébergements 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 à 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 hébergements disposent d'installations aquatiques, telles que des toboggans ou des déversoirs, qui peuvent être représentés 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 hébergements. 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, et dépendent également des conditions météorologiques. 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

glacons 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**

Neckermann 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 veulxuse 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 sentez 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.

E.R.: Jan Dekeyser, p.a. - TCRB SA - Tramstraat 67c, 9052 Gent, TVA 0412.677.887 RPM Gent - Lic. (A)1067

