

Informations utiles et conditions spéciales de voyage pour voyages et/ou séjours réservés à partir du 11/10/2013

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

1) Art. 1 : Champ d'application

Eu égard à l'importance des engagements des parties, le voyageur est informé qu'en fonction de la nature du(des) service(s)/prestation(s) auxquels Thomas Cook 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, Thomas Cook peut être contraint de supprimer temporairement ou définitivement une formule de voyage donnée, tout en restant bien entendu disponible en vue de proposer une alternative au (candidat-) voyageur.

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

1. Obligations relatives aux documents

Les documents de voyage comprennent entre autres les titres de transport et les bons/titres pour les autres services réservés, ainsi que les informations de voyage pratiques. Ces documents de voyage sont disponibles

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

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

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

Chaque voyageur doit être en possession de papiers d'identité valables pour le voyage réservé. Ses papiers d'identité et son passeport doivent être valables au moins 6 mois après la date du retour. Le voyageur est tenu de prendre connaissance des informations publiées concernant chaque destination dans la brochure en couleurs. Le cas échéant, il doit s'informer à ce sujet auprès du consulat du pays concerné ou sur le site www.diplomatie.belgium.be.

Les voyageurs n'ayant pas la nationalité belge sont tenus de préciser spontanément leur nationalité à l'agent de voyages et doivent s'informer auprès du consulat du pays de destination.

Les mineurs doivent être en possession de leur propre titre d'identité avec photo. Certaines communes en Belgique ont commencé avec la remise des kids-ID électroniques, moyennant paiement, dont le délai de production est de trois à quatre 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. Thomas Cook 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 Thomas Cook.

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

2. Obligations en matière de communication d'informations

Au moment de la réservation, le voyageur a l'obligation de signaler tout élément susceptible de menacer d'une manière ou d'une autre le bon déroulement du voyage (nationalité, santé, habitudes alimentaires, ...) à l'agent de voyages. Si certains événements de ce genre devaient se produire après la réservation, le voyageur doit les signaler sans délai. Tous les frais afférents aux conséquences du non-respect de cette obligation sont à charge du voyageur, sans préjudice du droit de Thomas Cook d'exiger réparation du préjudice subi.

4) Art. 6 : Le Prix

Conformément à l'article 11 de la loi sur les contrats de voyages, le prix du contrat de voyage peut être revu. Les prix figurant dans cette brochure ont été calculés sur la base des taxes en vigueur au 08/08/2013. Si d'autres taxes viennent s'ajouter par la suite, elles seront imputées individuellement.

1. Carburant vols charters:

Si vous ne choisissez pas le Fuel Protection Program, votre réservation sera automatiquement enregistrée selon le système du "prix variable", qui conformément à l'Article 11 de la Loi sur les Contrats de Voyages du 16/02/1994 peut connaître

des suppléments ou des diminutions après la réservation. Les vols réguliers sont toujours soumis à ce système étant donné que les éventuels suppléments de carburant ou réductions sont imposés/accordés par la compagnie aérienne concernée. Par ailleurs le modèle du prix variable s'applique également aux réservations effectuées à partir du 15ème jour du deuxième mois qui précède le mois du départ. Dans ce cas, le prix de votre voyage pourra encore changer après la réservation et ce, jusqu'à 21 jours avant le départ, selon les conditions suivantes: Conformément à l'article 11 de la Loi sur les contrats de voyage du 16 février 1994, le prix du contrat de voyage est révisable à la suite d'une modification:

(i) des taux de change,

(ii) des taxes

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

Les révisions éventuelles doivent donner lieu tant à une majoration qu'à une diminution du prix. La possibilité de revoir certains composants du prix est définie comme suit dans le présent contrat de voyage:

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

(ii) en ce qui concerne les taxes: les taxes et prélèvement portant sur le service acheté, connus au 08/08/2013 sont compris dans le prix. Toute modification de ceux-ci ou toute introduction de nouvelles taxes donneront lieu à une révision de prix et seront portées en compte nettes

(iii) en ce qui concerne les coûts de transport (prix du carburant) une révision du prix sera possible et dépendra, le cas échéant, du fait qu'il s'agit (a) un vol charter ou (b) un vol régulier. Les coûts du transport par vol charter pour les vacances en avion sont basés sur un prix du carburant de € 726,98/tonne kérosène. Une révision du prix sera appliquée si le prix du kérosène varie de plus de 15% et qu'une tranche complémentaire de €20 est excédée. En d'autres termes, ce n'est que si le prix du kérosène est supérieur à une tranche de € 20 au-delà de € 836,031 tonne ou inférieur à une tranche de € 20 en-dessous de € 617,93 qu'il sera procédé à une augmentation ou à une diminution du prix du contrat de voyage, comme stipulé dans le tableau ci-après.

Exemple: comme mentionné ci-dessus, un voyageur devra payer un supplément si le prix du kérosène dépasse les € 856,03 et aura droit à un remboursement si le prix du kérosène descend en-dessous de € 597,93.

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

1	Espagne:	Gérone, Reus	€ 0,86
	France:	Lourdes	€ 1,08
2	Espagne:	Alicante, Ibiza, Minorque, Majorque	€ 1,08
	Italie:	Olbia, Naples	€ 1,08
	Portugal:	Porto	€ 1,08
3	Espagne:	Almeria, Jerez	€ 1,22
	Italie:	Gatania, Palerme, Rimini	€ 1,22
	Croatie:	Dubrovnik	€ 1,22
	Bulgarie:	Burgas, Varna	€ 1,22
	Monténégro:	Tivat	€ 1,22
	Portugal:	Faro	€ 1,22
	Grèce:	Corfou, Zakynthos	€ 1,22
4	Tunisie:	Djerba, Enfidha	€ 1,30
5	Maroc:	Agadir, Marrakech	€ 1,54
6	Grèce:	Chania, Héraklion, Chios, Mykonos, Santorini, Kos, Lesbos, Rhodes	€ 1,58
7	Turquie:	Izmir, Antalya, Bodrum, Dalaman, Gazipasa,	€ 1,62
	Chypre:	Paphos	€ 1,62
8	Iles Canaries:	Lanzarote, Fuerteventura, Gran Canaria, La Palma, Ténérife	€ 1,76
	Portugal:	Madère	€ 1,76
9	Jordanie:	Aqaba	€ 1,86
	Egypte:	Hurghada, Louxor, Marsa Alam, Sharm el Sheikh, Taba	€ 1,86
10	Cap Vert:	Sal, Boa Vista	€ 2,30

Le calcul s'effectuera sur base du prix moyen du carburant du 3ème mois précédant le mois du départ (closing FOB Rotterdam), en USD/tonne convertis en euros au cours moyen de l'USD de ce même mois. Pour des raisons pratiques, d'éventuelles révisions des prix seront portées en compte à la moitié du 2ème mois qui précède le départ. Exemple: les révisions éventuelles pour les départs au mois de juillet seront effectuées vers le 15 mai sur base du prix moyen du carburant, exprimé en euros, du mois de décembre. Cette disposition pratique ne porte pas atteinte au principe selon lequel les révisions des prix peuvent avoir lieu jusqu'à 21 jours avant le départ. Lors de réservations faites moins de 10 semaines avant le départ, le prix du carburant sera fixé sur la base du prix du carburant sur la base du prix du carburant connu le plus récemment ; en fonction de la date de réservation, il s'agira du prix moyen du carburant du mois précédant la réservation ou du deuxième mois qui précède la réservation

Les voyages par vols réguliers peuvent également faire l'objet d'une révision de prix suite à la modification des prix du carburant et des taxes/prélèvements que les compagnies aériennes portent en compte. De telles modifications pour

les vols réguliers, se présentant après la conclusion du contrat, seront portées en compte nettes au consommateur. En cas de modifications des taxes portant sur le service acheté, une modification de prix sera possible jusqu'à 21 jours avant le départ.

Si une telle modification de prix intervient, celle-ci sera facturée nette et vous en serez personnellement informé. La loi prévoit que le client peut procéder à une annulation, sans frais à sa charge, si l'augmentation dépasse de plus de 10% le montant du voyage.

2. Voyages à forfait

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

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

D'éventuels vols supplémentaires, ajoutés en cours de saison, peuvent donner lieu à un supplément. Le (candidat-)voyageur en sera informé au moment de la réservation.

3. Hotel Only (hôtels sans transport)

Le prix d'une réservation d'un hôtel (sans transport) comprend,

sauf disposition contraire reprise dans le descriptif du programme dans la brochure en couleurs / offre web :

- le séjour dans le type de logement choisi par vous, ainsi que les éventuels repas ;
- la TVA ;
- votre participation aux primes d'assurance et de sécurité obligatoires;

4. Ne sont pas compris dans le prix :

Les frais pour passeport, visa, vaccination ou autres formalités et les assurances complémentaires, les frais supplémentaires pour assistance spéciale, les boissons non comprises, les excursions facultatives, les pourboires non obligatoires, les dépenses personnelles, le transport depuis et vers l'aéroport de départ, les frais de dossier éventuels pouvant être imputés séparément par l'agent de voyage. Compte tenu de certaines lois et coutumes locales, il se peut que certains frais soient à payer sur place (mentionné dans le descriptif de l'hôtel). Dans la plupart des cas une taxe de séjour doit être payée aux autorités locales, qui en fixent le montant. Il se peut que cette taxe touristique soit encore modifiée après la publication. Si le voyageur a un souhait particulier (par exemple des chambres contiguës, un numéro de chambre bien précis, une situation spécifique), Thomas Cook le communiquera au prestataire concerné, mais ne peut donner aucune garantie quant à la réalisation de ce souhait.

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

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

5) Art. 7 : Paiement du prix

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

6) Art. 8 : Cessibilité de la réservation

L'indemnité en cas de cession de la réservation est fixée à € 20 par personne. Pour les vols de ligne, les frais spécifiques de la compagnie aérienne sont d'application. Pour plus d'informations : prenez contact avec votre agent de voyages.

7) Art. 9: Vols

Pour les compagnies ThomasCook Airlines Belgium, Tailwind, Tunis Air et Nouvelair* tous les prix ont été calculés sur base de l'ancien super saver classe tarifaire* et ce premier au 90ème siège compris sur un vol régulier sur lequel l'offre disponible est suffisante. En cas de desuccès de la destination, une capacité supplémentaire sera négociée entraînant des coûts et le calcul d'un supplément. Si un ajout de capacité peut être obtenu les suppléments pour l'organisation de cette offre sont les suivants:

Offre supplémentaire A (siège 91 à 110 compris pour ce vol) + € 100 par siège
Offre supplémentaire B (siège 111 à 130 pour ce vol) + € 125 par siège
Offre supplémentaire C (siège 131 à 150 pour ce vol) + € 150 par siège
Offre supplémentaire D (siège 151 à la dernière place pour ce vol) + € 175 par siège

Dans certains cas exceptionnels, moins de 90 places sont disponibles sur un vol (par exemple des destinations moins évidentes, dans ce cas, l'ajout de capacité n'entraînera pas de supplément et ce jusqu'à la 90ème place comprise.

* Ces transporteurs volent vers ces destinations: Balears (Majorque, Ibiza et Minorque), Iles Canaries (Gran Canaria, Tenerife, Lanzarote, La Palma, Fuerteventura) et les côtes espagnoles (Costa Brava, Costa Dorada, Costa Blanca, Costa de Almeria, Costa del Sol, Costa de la Luz)

8) Art. 10 : Modifications par le voyageur

1. Modifications avant le départ

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

a) voyages avec transport sur vols charter

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

• à partir de l'inscription : € 20 par personne.

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

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

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

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

• à partir de 6 jours avant le départ: voir 10) Art. 13 Interruption par le voyageur

b) voyages avec vols de ligne :

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

c) hôtel (sans transport):

voir 10) Art. 13 Interruption par le voyageur

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

2. Modifications pendant le voyage

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

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

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

10) 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 l'agence de voyages où il signe son annulation.

L'indemnité est dans ce cas fixée comme suit:

a) voyages avec vols charter Europe et Bassin méditerranéen:

• à partir de l'inscription jusqu'à 56 jours avant le départ: € 50 par personne;

• à partir de 55 jours jusqu'à 28 jours avant le départ : € 100 par personne, limité au montant du prix du voyage ;

• à partir de 27 jours jusqu'à 7 jours avant le départ : € 300 par personne, limité au montant du prix du voyage ;

• à partir de 6 jours avant le départ jusqu'au jour précédant le départ : 80% du prix total du voyage ;

• en cas d'annulation le jour du départ ou d'absence lors du départ : le prix total du voyage ;

b) voyages sur vols de ligne: mêmes conditions d'annulation que pour les voyages avec vols charter en Europe et dans le Bassin méditerranéen, sauf si la compagnie aérienne impose des frais plus élevés ;

c) croisières: mêmes conditions d'annulation que pour les voyages avec vols charter et en supplément :

• à partir de 45 jours jusqu'à 31 jours avant le départ : 25% sur le séjour

• à partir de 30 jours jusqu'à 15 jours avant le départ : 50% sur le séjour

• à partir de 14 jours jusqu'à 7 jours avant le départ : 75% sur le séjour

• à partir de 6 jours avant le départ : 100% sur le séjour ;

d) destinations exotiques sur vols charter :

• à partir de l'inscription jusqu'à 56 jours avant le départ: 5% du prix du voyage;

• à partir de 55 jours à 28 jours avant le départ : 15% du prix du voyage;

• à partir de 27 jours à 7 jours avant le départ : 50% du prix du voyage;

• à partir de 6 jours avant le départ : 100% du prix du voyage.

e) destinations exotiques sur vols de ligne : mêmes conditions d'annulation que pour les voyages avec vols charter vacances exotiques, sauf si la compagnie aérienne impose des frais plus élevés ;

f) hôtel (sans transport)

- depuis l'inscription jusqu'à 29 jours inclus précédant la date d'arrivée : € 7,50 par personne;

- à partir de 28 jours jusqu'à 15 jours avant la date de départ initialement convenue : € 12,50 par personne ;

- à partir de 14 jours jusqu'à 8 jours avant la date de départ initialement convenue : € 25 par personne ;

- à partir de 7 jours jusqu'à 3 jours avant la date de départ initialement convenue : 50% du montant de la réservation

- à partir de 2 jours avant la date de départ ou en cas de non-arrivée à l'hôtel à la date prévue initialement prévue: 100% du montant de la réservation ; Remarque: si l'hôtelier réclame des frais plus élevés que ceux décrits ci-dessus, nous vous facturerons ces frais plus élevés.

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

h) Assurance annulation optionnelle:

la prime est toujours due à 100%

11) 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 Thomas Cook. De telles activités qui ne font pas partie du voyage à forfait initial ne relèvent pas de la responsabilité de Thomas Cook. Les plaintes relatives à ces activités doivent être formulées sur place. Thomas Cook ne peut en aucun être tenue responsable d'éventuels préjudices ou nuisances causés par les actes de tiers.

12) Art. 16 : Procédure de plainte

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 Thomas Cook. Le voyageur peut aussi contacter le Numéro de service Thomas Cook (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 Thomas Cook 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.

13) 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.

Acromptes

Si un passager est blessé ou décédé, 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 (trois heures pour les destinations exotiques) 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 Thomas Cook, 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, Thomas Cook informe le voyageur / passager que pour l'exécution de son vol, ce sera probablement l'une des compagnies aériennes exploitantes suivantes qui interviendra : Air Malta, Brussels Airlines, Condor, Iberia, Iberworld, JetairFly, Jet4You, Kenya Airways, Lufthansa, Nouvelair, Pegasus, Royal Air Maroc, Sky Airlines, TAM, TAP, Thomas Cook Airlines, Transavia, Tunisair, XL Airways France, Air Berlin, Jet Airways, AMC Aviation, British Airways, Bulgarian Air Charter, Cathay Pacific, Cyprus Airways, Ethiopian Airlines, Ethihad Airlines, KLM, Malaysian Airlines, Air Mauritius, Martinair, Olympic Airways, Qatar Airways, Singapore Airlines, Air Namibia, TNT Airlines, Thai International Airways, Turkish Airlines, Air Transat, United Airlines, Viking Airlines, Air Via, Vietnam Airlines, Egyptair, Onur Air & Tailwind. 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.

14) 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 Thomas Cook, 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.

15) Fonds de Garantie Voyages®

Thomas Cook fait partie du groupe touristique international Thomas Cook. Votre budget de vacances est donc en bonnes mains. En plus, Thomas Cook 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 2013 et sera ensuite prolongée auprès de la même compagnie d'assurances ou auprès d'une autre compagnie d'assurance 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.fondsdegarantie-voyages.be

