



1. Présentation du service : Pegase Airport Service

1.1 Pegase Airport Service ?

Pegase Airport Service est un service exclusivement proposé avec voyages (vol et hôtel/croisière) sélectionnés et voyages de découverte de l'offre Pegase.

1.2 Et si je ne souhaite pas de bénéficiaire du service ?

Vous n'êtes pas obligé d'utiliser le service Pegase Airport Service. Ainsi que vous ne payez aucun supplément pour le service, aucune compensation n'est donc prévue.

1.3 Le service Pegase Airport Service peut-il être réservé avec d'autres hôtels ?

Non, le Pegase Airport Service est exclusivement proposé avec certains hôtels.

1.4 Et si je change d'hôtel ?

Si le nouvel hôtel n'offre pas le service Pegase Airport Service, le service est annulé. En cas de transfert ou de modification exceptionnelle dans le cadre de laquelle le client a pour obligation de séjourner dans un autre hôtel, ce dernier peut encore bénéficier du service Pegase Airport Service.

1.5 Si je voyage seul, le service Pegase Airport Service fait-il l'objet d'un supplément ?

Il n'y a pas de supplément pour vous, si vous voyagez seuls. Vous bénéficierez gratuitement de tous les avantages du service Pegase Airport Service pour les hôtels sélectionnés.

1.6 Comment puis-je réserver le service Pegase Airport Service ?

Vous recevez automatiquement trois coupons avec vos documents de voyage. La procédure de réservation y est détaillée. Vous faites cela une fois que vous avez reçu vos documents de voyage. Notez que vous devez réserver **au moins 72h avant le départ**. Réservations dans les 72h peut être refusée. Pour des questions contacter le centre de contact Pegase sur le 070 224 032

1.7 Comment sont mes données utilisées?

Vos données sont uniquement utilisées pour vous informer le départ et l'arrivée. Les données ne sont pas utilisées d'une autre manière, enregistrées ou transmises à des tiers.



2. Transfert privé avec chauffeur

2.1 À quelle heure es-ce que le chauffeur me dépose à l'aéroport ?

Une fois votre réservation est effectuée, vous recevrez un e-mail de confirmation avec la date et l'heure auxquelles le chauffeur passera vous chercher, le nom et le numéro de téléphone du chauffeur. La veille du départ, vous recevrez un coup de fil confirmant l'heure à laquelle vous devez être prêt.

2.2 Es-ce que je reçois un rappel concernant le Pegase Airport Service avec chauffeur lors du départ et de l'arrivée ?

Oui. Vous recevrez un appel par téléphone 1 jour avant le départ afin de confirmer l'heure à laquelle le chauffeur passera vous prendre à votre domicile. Lors du retour, vous recevrez un sms à l'avance indiquant l'heure et le point de rencontre exact à l'aéroport.

2.3 Où es-ce que le chauffeur va me déposer à l'aéroport ?

À proximité du terminal de départ, que ce soit à l'aéroport de Bruxelles, de Liège, d'Ostende de Charleroi ou de Lille.

2.4 Le chauffeur m'attendra où pour mon retour ?

La veille de votre retour, vous recevrez un sms qui indique l'endroit où le chauffeur vous attendra, *par exemple au « Java Café » de l'aéroport de Bruxelles.*

2.5 Comment es-ce que je vais reconnaître le chauffeur à mon retour de voyage ?

Le chauffeur porte un carton/tablet avec votre nom, il est donc facile de le reconnaître.

2.6 Des équipements spéciaux sont-ils prévus quand je voyage avec mes enfants ?

Oui, des sièges spéciaux sont prévus pour les enfants. Lors de la saisie de la réservation en ligne, vous pouvez indiquer le nombre d'adultes et d'enfants.

2.7 Si je n'habite pas en Belgique, le service s'applique-t-il également ?

Si vous n'êtes pas domicilié en Belgique, à l'exception de Nord-Pas-De-Calais (FR), l'entreprise de taxi facturera un supplément d'1 euro/km pour le trajet effectué en dehors de Belgique (aller et retour). Le prix qui sera facturé pour ce trajet supplémentaire vous sera toujours communiqué à l'avance. Vous paierez le supplément directement au chauffeur. Si votre domicile ne se trouve pas en Belgique, vous bénéficiez quand même **gratuitement du parking gratuit** (avec service de voiturier).

2.8 Des équipements spéciaux sont-ils prévus pour les clients handicapés ?

Oui, il est possible de mettre une chaise roulante dans la voiture. Il suffit de le mentionner lors de la réservation en ligne dans le champ « remarques ». Il n'est pas possible de prévoir un véhicule spécial avec élévateur.

2.9 Comment es-ce que le transfert privé est organisé lorsque plusieurs familles réservent dans le cadre d'un même dossier ?

Pour les groupes (de 8 personnes au maximum), nous prévoyons un minibus avec chauffeur privé. Seule une adresse de domicile peut être sélectionnée par dossier.

2.10 Est-il possible que le chauffeur vienne me chercher à une adresse et me raccompagne à une autre ?

C'est possible si les deux adresses sont situées en Belgique. Vous devez indiquer cela lors de la réservation en ligne.



2.11 Et si je suis en retard à l'adresse indiquée ?

Le chauffeur tentera de vous informer au numéro de téléphone portable indiqué et en appelant au domicile. Le chauffeur attend jusqu'à 30 minutes après l'heure convenue. Si vous ne vous présentez pas, le service est annulé.

2.12 Et si le chauffeur n'est pas à l'heure convenue à mon domicile?

Si le chauffeur n'est pas présent à l'heure convenue, vous pouvez immédiatement composer le numéro indiqué sur la confirmation de réservation. Un autre chauffeur est toujours disponible.

2.13 Combien de bagages peuvent être chargés dans le véhicule ?

Nous prévoyons un bagage à main et une valise par personne. Les bagages spéciaux (équipement de golf, par exemple) doivent être mentionnés lors de la réservation en ligne dans le champ « remarques ». Vous ne payez aucun supplément, quand il n'est pas nécessaire de prévoir une plus grande voiture pour l'ensemble des bagages.



3. Parking avec service de voiturier (Brussels Airport)

3.1 Le voiturier m'attend où à mon arrivée ?

À proximité du terminal de départ de l'aéroport de Bruxelles.

3.2 Le voiturier m'attend où à mon retour ?

À proximité du terminal de départ de l'aéroport de Bruxelles.

3.3 Où es-ce que mon véhicule est-il stationné à mon retour?

À proximité du terminal de départ de l'aéroport de Bruxelles, le voiturier vous accompagne à votre véhicule.

3.4 Comment es-ce que le voiturier est-il informé de mon départ/retour?

Le voiturier est informé des numéros de vol et de la réservation. Pour garantir un service de qualité, vous composez le numéro mentionné sur la confirmation de réservation (disponible en permanence) à votre départ et à votre retour. Lors de votre départ, vous appelez 15 minutes avant votre arrivée en voiture à l'aéroport de Bruxelles.

À votre retour, vous appelez le même numéro dès qu'il est possible d'indiquer que votre véhicule peut être préparé. Ces instructions figurent sur la confirmation de réservation.

3.5 Comment es-ce que je reconnais le voiturier à votre départ/retour ?

Vous reconnaître le voiturier à sa tenue orange.

3.6 Comment est le stationnement avec voiturier organisé lorsque plusieurs familles réservent dans le cadre d'un même dossier ?

Seul un service/parking est prévu par dossier dans le cadre du stationnement avec service de voiturier.



4. Parking gratuit à l'aéroport de Liège ou d'Ostende

4.1 Comment réservez ?

Le coupon fourni avec les documents de voyage vous permet de bénéficier d'un stationnement gratuit à l'aéroport de Liège ou d'Ostende pendant toute la durée de votre séjour. Aucune réservation en ligne est nécessaire. La procédure est la suivante :

Aéroport de Liège : vous vous stationnez au parking Front Parks P1 ou P2, devant l'aéroport. Vous vous rendez ensuite avec votre ticket de parking et le coupon (automatiquement fourni avec les documents de voyage) au guichet Pegase/Thomas Cook dans le hall du départ. Vous recevez alors un ticket de parking validé qui vous permettra de quitter le parking sans aucun problème et gratuitement à votre retour.

Aéroport d'Ostende : vous vous stationnez au parking 1 ou parking 2, devant l'aéroport. Vous vous rendez ensuite avec votre ticket de parking et le coupon (automatiquement fourni avec les documents de voyage) au guichet Pegase/Thomas Cook dans le hall de départ. Vous recevez alors un ticket de parking validé qui vous permettra de quitter le parking sans aucun problème et gratuitement à votre retour.

4.2 Un service de voiturier est-il proposé à l'aéroport de Liège ou d'Ostende ?

Non, étant donné la faible taille de ces aéroports, il est possible de se stationner sans aucun problème et en toute sécurité dans les parkings prévus.

4.3 Comment es-ce que je reconnais le guichet Pegase à l'aéroport de Liège ou d'Ostende ?

Vous pouvez obtenir une aide au guichet Thomas Cook, qui est clairement indiqué.

4.4 Et si le vol de retour a du retard ou si je rate mon vol de retour ?

Cela n'a aucune influence sur le stationnement proposé à l'aéroport.