

INFORMATIONS UTILES ET CONDITIONS SPÉCIALES DE VOYAGE

POUR VOYAGES ET/OU SÉJOURS RÉSERVÉS À PARTIR DU 15/10/2015

En complément aux Conditions générales de voyage de la 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 la 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) Article 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 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) Article 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) Article 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 voyages au plus tard 7 jours avant le départ,

(b) soit exceptionnellement à l'aéroport si l'inscription ou le changement de l'inscription intervient à compter de 21 jours avant le départ et 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 Pegase, 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 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.

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 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.

Les mineurs doivent être en possession de leur propre titre d'identité avec photo (Kids-ID). 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.

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 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) Article 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 24 août 2015. 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 due votre voyage pourra encore changer. 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 24 août 2015 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 € 380,88/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 € 438,01/tonne ou inférieur à une tranche de € 20 en-dessous de € 323,75/tonne 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 € 438,01/tonne et aura droit à un remboursement si le prix du kérosène descend en-dessous de € 303,75/tonne

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

2	Espagne	Majorque, Ibiza	€ 1,08
3	Grèce	Corfou	€ 1,22
4	Croatie	Dubrovnik	
4	Tunisie	Djerba, Enfidha	€ 1,30
5	Maroc	Agadir, Marrakech	€ 1,54
6	Grèce	Chania, Héraklion, Myconos, Santorini, Cos, Rhodes	€ 1,58
7	Turquie	Antalya, Bodrum, Izmir, Dalaman	€ 1,62
8	Chypre	Paphos	
8	Portugal	Madère	€ 1,76
	Îles Canaries	Lanzarote, Fuerteventura, Gran Canaria, Ténérife	
9	Jordanie	Aqaba	€ 1,86
	Egypte	Hurgada, Marsa Alam, Sharm el Sheikh	

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

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 pour les pays européens;
- 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 - Garantie d'annulation Pegase.

3. Hotel Only (hôtel sans transport)

Le prix d'une réservation d'un hôtel (sans transport) comprend uniquement, sauf disposition contraire reprise dans le descriptif du programme dans la brochure en couleurs:

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

4. Les frais suivants ne sont pas compris dans le prix: Les frais pour passeport, visa, vaccination ou autres formalités, les assurances annulation optionnelles et les autres 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.

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.

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), Pegase 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 Thomas Cook Airlines Belgium, Tailwind, Aegean Airlines, Brussels Airlines, Tunis Air, Nouvelair, SunExpress* tous les prix ont été calculés sur base de la «super saver classe tarifaire» et ce du premier au 70ème siège compris sur un vol régulier sur lequel l'offre disponible est suffisante.

En cas de succès de la destination, une capacité additionnelle 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: + € 100 par siège

(siège 71 à 110 pour ce vol)

Offre supplémentaire B: + € 125 par siège

(siège 111 à 130 pour ce vol)

Offre supplémentaire C: + € 150 par siège

(siège 131 à 150 pour ce vol)

Offre supplémentaire D: + € 175 par siège

(siège 151 à la dernière place pour ce vol)

Dans certains cas exceptionnels, moins de 70 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 70ème place comprise.

* Vous trouverez les destinations desservies par ces transporteurs au bas des plans de vol de chaque destination.

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 Pegase, mais Pegase reste toujours à disposition pour proposer une alternative au (candidat-)voyageur.

5) Article 7 : Paiement du prix du voyage

A 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.

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) Article 8 : Cessibilité de la réservation

Les frais de la cession de la réservation sont fixés à € 35 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 Pegase.

7) Article 9 : Autres 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 cas être payés, même si la modification est due au hasard ou à un cas de force majeure :

- voyages avec transport sur vols charter et Hotel Only :
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 :
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 : € 35 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 45 jours avant la date de départ initialement convenue : 6 % du prix du voyage par personne ;
à partir de 44 jours jusqu'à 31 jours avant la date de départ initialement convenue : 10 % du prix du voyage par personne ;
à partir de 30 jours jusqu'à 8 jours avant la date de départ initialement convenue : 25 % du prix du voyage par personne ;
à partir du 7ème jour avant le départ : voir 9) Art. 13a Interruption par le voyageur
Remarque : si l'hôtelier réclame des frais plus élevés que ceux décrits ci-dessus, nous vous facturerons ces frais plus élevés.
- Voyages sur vols de ligne et Flight Only : la compagnie aérienne peut imposer des frais plus élevés. Les frais administratifs éventuels restent à la charge du 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 par avion, transferts, administration, etc.) sont à charge du voyageur.

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

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

9) Article 13a : résiliation par le voyageur

Les résiliations doivent toujours être notifiées par écrit ou en personne par le souscripteur/voyageur à l'agence de voyages où celui-ci signera la résiliation.

L'indemnité de résiliation due par le souscripteur/voyageur est fixée comme suit :

- Voyages avec vols charter et Hotel Only :
 - jusqu'à 57 jours avant le départ : 15 % du prix du voyage par personne
 - du 56e au 29e jour : 35 % du prix du voyage par personne
 - du 28e au 22e jour : 40 % du prix du voyage par personne
 - du 21e au 15e jour : 50 % du prix du voyage par personne
 - du 14e au 8e jour : 75 % du prix du voyage par personne
 - du 7e au jour du départ : 100 % du prix du voyage par personneRemarque : si l'hôtelier impose des frais supérieurs aux frais indiqués ci-dessus, ces frais plus élevés seront portés en compte.
- Voyages avec vols réguliers et Flight Only : mêmes conditions de résiliation que pour les voyages avec vols charter, sauf si la compagnie aérienne impose des frais plus élevés.
- Services supplémentaires : en cas de résiliation de services supplémentaires (voiture de location, forfait bien-être, etc.) un coût de maximum 20,00 € par personne par service supplémentaire sera porté en compte jusqu'à 30 jours avant le départ. À partir de 29 jours avant le départ, le coût de ce service supplémentaire sera intégralement dû.
- Éventuelle assurance annulation optionnelle : la prime est toujours due à 100 %.
- Fuel Protection Program : toujours porté en compte à 100 %.
- 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 Vacances en avion composés d'un vol et d'un séjour.

La réduction de l'indemnité de résiliation et des frais de modification décrite au présent article ne s'applique pas aux voyages des brochures Vacances en avion composés exclusivement d'un vol ou d'un séjour.

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 50,00 € par personne pour les voyages avec transport 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 partir de 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 :

- 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 ;
 - une 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.
- 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.
- Licenciement de vous-même ou d'une personne vivant habituellement dans votre foyer familial.
- 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.
- 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.
- 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 :

- 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.
- Consommation excessive d'alcool (ivresse, alcoolisme), de médicaments, de drogues, de stupéfiants ou de dopants.
- 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.

- 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.
- Accidents ou troubles provoqués par la participation à des courses, à des essais de vitesses et à des compétitions.
- Troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux.
- Actes intentionnels.
- Votre insolvabilité.
- Personnes souffrant d'une maladie et/ou de symptômes antérieurs à la date de souscription du contrat de voyage.
- 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.
- 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'accouchement normal et les interventions liées au déroulement normal d'une grossesse.
- Le licenciement pour motif grave.
- Les épidémies et la quarantaine.
- 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 :

- Faire objectiver la maladie, ou la lésion en cas d'accident, avant la résiliation.
- 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.
- 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., dép. TCC, rue des Hironnelles 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.
- 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.
- Prendre toutes les mesures raisonnables afin de prévenir et limiter les conséquences du sinistre.
- Toute omission ou fausse déclaration intentionnelle concernant les circonstances ou les conséquences du sinistre entraînera la perte du droit à une réduction.
- 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.

10) Article 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.

11) Article 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 voyages Pegase ou directement 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.

12) 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

- 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.
- 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 : <http://ec.europa.eu/transport/air-ban>.
- 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 que pour l'exécution de son vol, ce sera probablement l'une des compagnies aériennes exploitantes suivantes qui interviendra : Air Malta, Brussels Airlines, Condor, Egyptair, Iberia, Iberworld, JetairFly, Jet4You, Kenya Airways, LTU, Lufthansa, Nouvelair, Onur Air, Pegasus, Royal Air Maroc, Sky Airlines, Tailwind, 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, Ethiad 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 et Vietnam Airlines.

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.

13) 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: +32-2/240.68.08, E-mail: mail@gfg.be). Cette assurance arrive à échéance le 31 décembre 2015 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.

