Sunweb

Conditions particulières de Sunweb

Si vous effectuez une réservation avec Sunweb, cela signifie que vous acceptez les termes et conditions de Sunweb. Il est donc important que vous lisiez attentivement ces conditions avant d'effectuer la réservation. Sunweb suppose que, outre les conditions particulières suivantes, vous connaissez également les conditions générales du Comité des litiges relatifs aux voyages, les conditions de la compagnie de transport, les conditions de la compagnie d'assurance, les conditions de la compagnie de location de voiture et d'autres options supplémentaires si celles-ci s'appliquent à la réservation. En outre, Sunweb suppose que vous avez lu toutes les informations relatives à votre voyage sur notre site web.

Élaboration de l'accord et du contenu
Montant du voyage
Conditions de
transport Réservation
et paiement

Outre les conditions générales de voyage du Comité des litiges en matière de voyage, Sunweb applique les conditions spécifiques suivantes.

ÉLABORATION DE L'ACCORD ET DU CONTENU

Mise en place
Une fois que vous avez fourni tous les détails et accepté les conditions générales, Sunweb considère qu'il s'agit d'une réservation définitive. En cas de modifications et d'annulations, les conditions spéciales seront appliquées. Sunweb considère également une réservation sur demande comme une réservation définitive. Après la conclusion du contrat, le voyageur reçoit une confirmation écrite ou électronique, éventuellement sous la forme d'une facture.

Révocation
L'offre du voyageur est sans engagement et peut être révoquée par le voyagiste si nécessaire. La révocation doit être effectuée dès que possible, mais au plus tard dans les 8 heures ouvrables après l'acceptation, en indiquant les raisons. La révocation pour correction d'erreurs dans le calcul du tarif des voyages est autorisée; l'annulation due à une augmentation du tarif du voyage doit répondre aux exigences l'article 5 des conditions générales du Comité des litiges en matière de voyage.

Pré-réservations
Les pré-réservations sont des inscriptions pour des voyages non publiés de la prochaine saison. Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications (par exemple, le programme des vols, les horaires, l'itinéraire, les performances, le prix, les conditions) à ces voyages non publiés. Les pré-réservations sont traitées par ordre d'arrivée. Une caution de 50€ par personne sera facturée pour une pré-réservation. Dès que notre nouvelle offre sera complète, vous recevrez la facture finale et vous pourrez annuler ou modifier votre réservation dans un délai de 5 jours sans frais, après quoi la réservation est définitive.

Durée du voyage
Si, dans le cas de voyages comprenant le transport, la durée du voyage et du séjour est indiquée dans la publication en jours, les jours de départ et d'arrivée, indépendamment des heures de départ et d'arrivée, sont comptées comme des jours entiers. Dans certains cas, cela peut conduire au fait que le séjour réel à destination a moins de jours que celui indiqué dans la publication. Sunweb n'a aucune influence sur cela et n'est pas responsable des heures d'arrivée et de départ défavorables.

Publication
Sunweb se réserve le droit de modifier unilatéralement l'accord de voyage, dans la mesure où il s'agit d'une modification insignifiante. Si Sunweb a l'intention de faire un tel changement insignifiant, il vous en informera.

Public cible
Sunweb propose des vacances et des services en ligne par le biais de ses sites Internet aux consommateurs et autres clients.
Nos offres ne sont pas destinées à la revente. Si nous constatons qu'une réservation ne respecte pas ce principe, nous nous réservons le droit d'annuler immédiatement la réservation et de facturer les frais qui peuvent en résulter.

Rétractation
Notre offre est non contraignante et elle peut, le cas échéant, être révoquée, même après votre acceptation de l'offre et une éventuelle confirmation. Suite à notre rétractation, le contrat de voyage (réservation) prend fin automatiquement et

immédiatement et vous ne pouvez plus y prétendre. En cas de rétractation, vous n'avez droit qu'au remboursement immédiat de tous les paiements effectués. La rétractation doit être effectuée aussi tôt que possible, mais au plus tard dans les 24 heures (voyages en Europe et dans les pays méditerranéens) ou dans les 48 heures (voyages vers d'autres destinations) suivant l'acceptation par le voyageur, sous mention des raisons de l'annulation. Si le délai expire un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Voir la section « annulation gratuite » pour vérifier vos options d'annulation pour le voyage confirmé.

MONTANT DU VOYAGE

Les prix indiqués sur le site web Sunweb sont par personne (taxe d'aéroport incluse pour les voyages en avion) et ne sont valables que pour un espace minimal. La réduction pour enfant et la réduction pour un lit supplémentaire dans la chambre ne sont jamais accordées en combinaison. Les lits de camp, les casiers, etc. doivent être payés sur place. Les prix de ces taxes locales sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en réalité.

Fond de Garantie SGR
Sunweb est affilié à au fond de garantie SGR. Dans les limites de la garantie SGR, les voyages que nous proposons sont couverts par la garantie
SGR, à l'exception des vols secs. La contribution est de 5,00 € par personne et par réservation, elle est automatiquement incluse dans le montant du voyage.

Modification du cout des voyages

Sunweb a le droit d'augmenter le cout du voyage jusqu'à 20 jours avant le jour du départ en raison de l'évolution des coûts de transport, des taxes, des prélèvements et des taux de change applicables. Le cout du voyage a été déterminé sur la base des prix, des taxes et des taux de change applicables à la date de détermination ci-dessous[1]. Si, après ce délai, des changements interviennent dans ces composants, Sunweb se réserve le droit de répercuter ces coûts. La variation est calculée sur la base de la différence entre le prix actuel et le prix à la date d'adoption. Vous avez droit à une réduction de prix (après déduction des frais administratifs réellement encourus) si les frais diminuent pour les mêmes raisons.

LES CONDITIONS DE TRANSPORT

Conditions de transport pour les compagnies aériennes
Sunweb n'est pas votre transporteur. La compagnie aérienne en question applique les conditions générales de transport, qui peuvent être consultées sur les informations relatives aux voyages sur notre site web. Les présentes conditions générales de transport font partie intégrante de l'accord. Si vous acceptez les conditions de transport de Sunweb, vous acceptez également les présentes conditions de transport.

Enregistrement en ligne
Certaines compagnies aériennes peuvent facturer des frais pour l'enregistrement à l'aéroport. Nous vous recommandons donc de vous enregistrer en ligne à l'avance afin d'éviter des frais supplémentaires.

Location de voitures
Sunweb travaille avec Sunny Cars sur toutes les destinations. Les termes et conditions de Sunny Cars s'appliquent à votre réservation, qui se trouve sur la page d'informations de voyage sur notre site Web.

RÉSERVATION ET PAIEMENT

Le voyageur est tenu de respecter toutes les instructions données par Sunweb ou au nom de Sunweb. Il est responsable des dommages qu'il cause. Si le voyageur cause ou à l'intention de causer un désagrément qui pourrait nuire à la bonne exécution du contrat de voyage, ou si son comportement constitue un danger pour lui-même, ses compagnons de voyage ou les parties fournissant les services liés au voyage, Sunweb peut alors l'exclure de (la poursuite) (d'une partie) du voyage. Les frais qui en résultent sont à sa charge.

Responsabilité conjointe et solidaire
La personne qui réserve un voyage doit être âgée d'au moins 18 ans au moment de la réservation et est conjointement et solidairement responsable de tous les covoyageurs (toute personne qu'il inscrit ou ayant accepté de participer au voyage). Tout le trafic (y compris le trafic des paiements) entre le(s) voyageur(s) et l'organisateur de voyages se fera exclusivement par l'intermédiaire de la personne qui effectue la réservation.
Le voyageur est tenu responsable de tous les dommages qu'il ou que ses accompagnants causent, intentionnellement ou par négligence, aux biens de tiers (compagnie aérienne, propriétaire du logement, etc.). Il en va de même pour les coûts que ces tiers devront supporter à la suite des actes ou omissions du voyageur. Le voyageur est tenu de respecter toutes les instructions données par Sunweb ou au nom de Sunweb. Il est responsable des dommages qu'il cause. Si le voyageur cause ou à l'intention de

causer un désagrément qui pourrait nuire à la bonne exécution du contrat de voyage, ou si son comportement constitue un danger pour lui-même, ses compagnons de voyage ou les parties fournissant les services liés au voyage, Sunweb peut alors l'exclure de (la poursuite) (d'une partie) du voyage. Les frais qui en résultent sont à sa charge.
Chaque voyageur est responsable de ses effets personnels. Avez-vous perdu ou oublié un objet pendant vos vacances ? Si vous avez laissé un objet dans votre hébergement, veuillez contacter directement l'hébergement. Si vous avez perdu un objet pendant un transfert en bus, veuillez contacter le représentant local de Sunweb.
Veuillez noter que les appareils électroniques ne peuvent souvent pas être envoyés par voie postale en raison de réglementations locales.

Un mineur peut uniquement être inscrit à une réservation en tant que participant au voyage. En participant au voyage, le mineur déclare avoir obtenu l'autorisation de ses parents ou de son représentant légal pour effectuer le voyage.
Dans certains pays ou pour certains hébergements, des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer, telles que l'obligation de présenter une autorisation parentale. Ces informations sont indiquées pour les hébergements concernés sur notre site internet. Des restrictions relatives à l'âge minimum peuvent également s'appliquer à certaines prestations de voyage.

Changements
Après la confirmation du voyage, vous pouvez demander une modification d'un ou plusieurs éléments jusqu'à 6 semaines avant le départ (dans la mesure où la modification souhaitée est encore possible). Toute modification de la destination, de l'hébergement, de la durée du voyage ou de la date de départ peut être considérée comme une (partielle) annulation, et les Conditions générales de voyage de la Commission des litiges Voyages pour les contrats à forfait s'appliqueront. Seul le réservataire principal peut apporter des modifications à la réservation.
Si vous souhaitez effectuer une modification, veuillez contacter notre centre de contact pour connaître les possibilités. Nous effectuerons un calcul des frais sur la base duquel vous pourrez décider si vous souhaitez modifier le voyage.

Garantie d'échange (Premium et Standard)
La garantie d'échange vous permet de modifier votre réservation sans frais d'annulation.

- La garantie d'échange Standard est incluse dans chaque forfait de voyage. La garantie d'échange Premium est uniquement valable si vous l'avez ajoutée lors du processus de réservation moyennant des frais supplémentaires. Il n'est pas possible de l'ajouter ultérieurement.
- La garantie d'échange Standard et Premium peuvent être utilisées une seule fois.
- La garantie d'échange Standard peut être utilisée jusqu'à six semaines avant le départ. La garantie d'échange Premium peut être utilisée jusqu'à deux semaines avant le départ.
- La garantie d'échange Standard s'applique uniquement aux forfaits incluant des vols flexibles. La garantie d'échange Premium s'applique également aux forfaits incluant des vols non flexibles.

Les conditions suivantes s'appliquent à la fois à la garantie d'échange Premium et à la garantie d'échange Standard :

- L'échange signifie que la réservation d'un voyage à forfait peut être remplacée par une réservation d'un autre voyage à forfait vers la même destination ou vers une destination complètement différente et/ou à une date de départ différente sans avoir à justifier d'un motif et sans frais d'annulation. L'échange n'est valable que sur les offres disponibles sur les sites internet de nos marques. Il n'est pas possible d'effectuer une modification de réservation sans apporter de changement à la réservation d'origine. La garantie d'échange ne s'applique pas dans le cas d'un changement de réservation avec séjour et vol inclus vers un séjour sans transport.
- Vous payez le prix du voyage qui s'applique le jour de la modification de la réservation. Si votre nouvelle facture est plus élevée que la facture initiale, vous devez payer la différence de prix à la hausse. Si votre nouvelle facture est moins élevée que la facture initiale, nous émettrons et vous remettrons un bon d'achat valable 12 mois. Le bon d'achat peut être utilisé pour réserver des suppléments (bagages, location de voiture, assurance) ou un nouveau séjour. Le bon d'achat peut être remboursé sur simple demande de votre part 3 mois après son émission. Le bon d'achat est strictement personnel et non cessible à un tiers. Pour les réservations réalisées dans le cadre d'une garantie d'échange, les conditions générales Sunweb s'appliquent dans leur intégralité. Il n'est pas possible d'effectuer un échange lorsqu'un séjour a déjà été annulé.
- Les conditions des campagnes Early Booking expirent en cas d'utilisation de la garantie d'échange une fois la période des campagnes Early Booking échue. Après une nouvelle réservation effectuée dans le cadre d'une garantie d'échange, l'annulation gratuite dans les 3 jours s'applique. Si vous décidez d'annuler vous-même la nouvelle réservation, les frais d'annulation prévus au contrat s'appliqueront.
- Les services supplémentaires tels que les réservations de sièges ou les bagages, qu'ils soient réservés directement auprès de la compagnie aérienne ou via nos services, ne sont pas couverts par la garantie de modification de réservation et ne seront pas remboursés en cas de modification initiée par le client. Ces frais ne peuvent être remboursés que si la compagnie aérienne modifie votre vol.
- Le Groupe Sunweb se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin à l'offre ou à son exécution et éventuellement d'intenter une action en justice s'il soupçonne une utilisation abusive de la garantie.

Annulation gratuite
Pour la plupart des vacances, nous offrons la possibilité d'annuler le voyage réservé dans les 3 jours sans frais. Supposons que la réservation soit faite le lundi, vous pouvez alors l'annuler jusqu'au jeudi suivant, à minuit.

Cette option ne s'applique pas aux situations suivantes:
- Les destinations pour lesquelles nous achetons vos places directement auprès de la compagnie aérienne. (vols non flexibles). Une fois la réservation effectuée, il est impossible d'apporter des modifications ou d'annuler le vol sans frais. Pour cette raison, nous ne pouvons pas offrir l'annulation gratuite des vols vers ces destinations.
- Départ sous 10 semaines
- Réservation sur demande. Les réservations sur demande seront considérées comme une réservation définitive par Sunweb si la demande est confirmée par nous et ne peut être annulée que selon les présentes conditions générales.
- Réservations préexistantes. Les réservations modifiées ultérieurement par exemple, une nouvelle date de départ ou une personne ajoutée à la réservation) ne peuvent plus être annulées gratuitement.
- Événements ou forfaits où il est expressément indiqué dans l'offre qu'une annulation gratuite n'est pas possible.

° 15 septembre pour les séjours qui ont lieu pendant la saison d'été (période : du 1er avril au 31 octobre)
° 15 mars pour les séjours qui ont lieu pendant la saison d'hiver (période : du 1er novembre au 31 mars)

Annuler
Les annulations doivent être signalées dans les 3 jours qui suivent l'événement à l'origine de l'annulation (totale ou partielle) du voyage. Une annulation qui ne remplit pas les conditions de gratuité ne sera jamais gratuite. Ce n'est que si vous avez souscrit une assurance annulation et pour une raison valable que vous avez droit à un remboursement partiel du montant du voyage.
Sunweb ne peut traiter une annulation que si elle a été soumise par le brooker principal. Un compagnon de voyage n'est pas solidairement responsable et ne peut donc pas répercuter une annulation. Pour un aperçu complet et les conditions d'annulation spécifiques, veuillez-vous référer aux conditions générales de voyage du Comité des litiges en matière de voyage.

Frais d'annulation
En cas d'annulation, les frais suivants seront retenus : les frais de réservation, la contribution au fonds SGR, les frais des vols non flexibles (le cas échéant), les frais liés à la garantie d'échange Premium (le cas échéant), les frais d'assurance voyage et d'annulation souscrite, ainsi que les frais de dossier. En plus de ces frais, les frais d'annulation suivants seront appliqués :

- En cas d'annulation jusqu'au 57e jour calendaire (inclus) avant le départ : 40 % du montant total du voyage
- En cas d'annulation du 56e jour (inclus) au 21e jour (inclus) avant le départ : 60 % du montant total du voyage
- En cas d'annulation du 20e jour (inclus) au 7e jour (inclus) avant le départ : 80 % du montant total du voyage
- En cas d'annulation du 6e jour (inclus) jusqu'au jour du départ : 100 % du montant total du voyage

Si un voyage comporte plusieurs parties, auxquelles s'applique une annulation différente, les dispositions spécifiques à chaque partie s'appliqueront. Si des conditions différentes s'appliquent, vous en serez informé lors de la réservation ainsi que sur la facture une fois celle-ci terminée. Remarque : Lorsqu'il en est fait mention dans les étapes de la réservation et sur la facture, le paiement du coût total d'un vol réservé est dû.

Participation minimale
Pour toutes nos vacances, il y a un nombre minimum de participants de 20 personnes.
S'il n'y a pas assez de participants pour votre voyage (partie), nous vous en informerons par conséquent.
Dans ce cas, nous résilierons immédiatement le contrat de voyage. En fonction de la durée du voyage, nous le ferons au plus tard :
- 20 jours avant le départ pour les voyages de 6 jours ou plus ;
- 7 jours avant le départ pour les voyages de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le départ pour les voyages de moins de deux jours.

Dans la mesure du possible, nous vous proposerons la meilleure alternative possible, en tenant compte des éléments suivants, tous comme la différence de prix. Cette alternative doit être acceptée dans les 48 heures.

Paiement et délai de paiement
L'acompte doit être versé dans les 7 jours suivant la réservation et comprend :

- 40 % du montant total du voyage
- Les frais de réservation (100 %)
- La contribution au fonds de garantie SGR (100 %)

- La contribution au fonds des calamités (100 %)
- Les frais de l'assurance voyage et/ou annulation, si souscrite (100 %), et les frais de police, le cas échéant (100 %)
- Les frais de la garantie d'échange Premium, si souscrite (100 %)
- En cas de vols non flexibles : 100 % du montant des vols*

*Si, pour une destination de vol spécifique, nous achetons des sièges de vol directement auprès de la compagnie aérienne sur la base de votre réservation (vol non flexible), des conditions différentes peuvent s'appliquer. Nous vous en informerons au cours du processus de réservation. Dans ce cas, vous devrez régler les frais de vol dans l'immédiat.

Paiement du solde restant
Le montant total doit être réglé au plus tard 8 semaines avant le départ. Dans les deux cas, si vous réservez après ces délais, le paiement complet est requis immédiatement.

En cas de non-paiement dans les délais, Sunweb se réserve le droit d'annuler la réservation et d'appliquer les frais d'annulation correspondants. Les conditions indiquées ci-dessous sous la rubrique « Annulation » s'appliqueront.

Utilisation des moyens de paiement
Sunweb s'efforce de proposer différents moyens de paiement sur son site internet, que vous pouvez utiliser pour remplir votre obligation de paiement envers Sunweb. Vous êtes responsable du choix du moyen de paiement ainsi que de la conclusion d'un accord préalable avec le prestataire de ce service.

Les prestataires de services de paiement peuvent facturer des frais (en dehors de votre accord avec Sunweb).

Le prestataire de paiement peut décider, à sa seule discrétion, de refuser ou d'interrompre son service de paiement ou de crédit. Si le moyen de paiement choisi est refusé ou suspendu, votre obligation de paiement envers Sunweb reste valable. En cas d'annulation de la réservation par vous ou par Sunweb conformément aux présentes conditions, vous pourriez être tenu de rembourser le montant total (du crédit) à votre prestataire de paiement, conformément à l'accord que vous avez conclu avec lui.

Intérêts et coûts
Toute facture impayée de plein droit rapporte un intérêt de 12% sur base annuelle à compter de la date de la première mise en demeure. En
outre, une indemnité de 15% avec un minimum de 37,50 € sera due par la loi, donc sans obligation de mise en demeure.

Documents de voyage
Il est interdit de voyager avec un passeport ou une carte d'identité périmée. Dans certains pays, votre passeport doit être valable pendant un certain nombre de mois après votre retour dans votre pays. Vous devez vérifier vous-même auprès des autorités compétentes. Si vous n'avez pas la nationalité belge, vous devez toujours vous renseigner auprès de l'ambassade du pays où vous souhaitez vous rendre pour savoir si vous avez besoin d'un visa. Il vous incombe de disposer à tout moment des documents de voyage appropriés. Pour plus d'informations, veuillez consulter les informations sur les voyages sur notre site web.

Visa
Lorsque vous avez réservé des vacances dans un pays hors de l'Union européenne, il peut être nécessaire d'avoir un visa. Pour plus d'informations sur la demande de visa, veuillez consulter les informations de voyage sur notre site web.

Informations sur la santé
Il vous incombe de vérifier auprès des autorités compétentes si les conseils sanitaires s'appliquent à votre destination. Vous pouvez penser aux vaccinations et autres mesures préventives pour éviter les maladies. Cela s'applique également à toute excursion transfrontalière. Pour obtenir des informations actualisées sur les vaccinations et d'autres données sur la santé et les voyages, veuillez consulter le site web de l'Institut tropical : https://www.itg.be/N/reisgeneeskunde. Tout dommage ou coût survenant si vous ne recevez pas les informations adéquates ou si vous ne prenez pas de mesures préventives sera à votre charge.

Conseils aux voyageurs

Vous devez prendre note des conseils de voyage pour une destination particulière aux autorités compétentes. Par exemple, pour obtenir des renseignements à jour, veuillez consulter le site du ministère des Affaires étrangères : https://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination

Caution (dépôt de garantie)
Dans certains hébergements, un dépôt de garantie doit être versé sur place. Il sert à couvrir d'éventuels dommages causés par vous ou vos compagnons de voyage (par exemple dans l'appartement ou la chambre) ou toute nuisance (telle que le bruit excessif ou un comportement violent).
Si aucun dommage ou nuisance n'est constaté, le dépôt vous sera restitué après la vérification de votre logement lors du départ. Il est également possible que votre numéro de compte bancaire soit demandé afin que le montant soit remboursé directement sur ce compte.
Selon l'hébergement, le dépôt peut être réglé en espèces en euros ou par carte de crédit. Le paiement et le remboursement du dépôt relèvent toujours de l'accord entre vous et le prestataire d'hébergement. Sunweb n'en est pas responsable.

Contact avec le représentant local
Pendant vos vacances, notre service d'assistance numérique est à votre disposition via WhatsApp ou par téléphone. Vous trouverez toutes les coordonnées nécessaires dans votre espace *Mon Sunweb* ainsi que dans l'application Sunweb.
Si vous avez une question, souhaitez louer une voiture ou réserver une excursion, notre équipe est prête à vous assister. Nos représentants ne sont pas systématiquement présents dans chaque hébergement, mais sur certaines destinations, ils effectuent des visites ponctuelles dans différents établissements. Les horaires et lieux de ces visites vous seront communiqués dans le flyer de bienvenue que vous recevrez dès votre arrivée à destination.
Notre équipe de représentants est internationale et tous parlent l'anglais ainsi que leur langue maternelle. Nous nous efforçons de proposer une assistance en français sur chaque destination, mais cela ne peut malheureusement pas être garanti dans tous les cas.

Excursions
Les excursions sont généralement proposées dans le cadre d'un groupe. La taille du groupe dépend du nombre de participants et du type d'excursion.

Cours de ski
Les moniteurs de ski ne parlent que l'anglais (et leur langue maternelle). Parfois, les cours de ski peuvent être dispensés par des moniteurs francophones. Nous ne pouvons garantir à l'avance qu'un moniteur de ski francophone sera présent pour votre cours. Les cours de ski sont généralement proposés en groupe. La taille du groupe dépend du nombre de participants et de la destination.

Plaintes et litiges
Le contact de l'assistance numérique est disponible dans votre espace personnel Mon Sunweb ainsi que sur l'application Sunweb. Ce service est à votre disposition pour garantir la bonne exécution de votre contrat, traiter toute réclamation, signaler une non-conformité ou encore obtenir de l'aide en cas de difficulté sur place.

Si le client n'est pas satisfait d'une prestation, il est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais au représentant sur place et à la réception de l'hébergement eu égard aux circonstances de l'espèce. Grâce à cette approche, il est généralement possible de résoudre immédiatement les plaintes selon les souhaits du client.

Si le client n'est pas satisfait de la gestion de sa plainte en temps réel, il doit le faire constater sur place à l'écrit, par le représentant sur place, à l'aide du formulaire d'assistance à la clientèle obligatoirement accompagné d'une lettre de réclamation et de l'ensemble des pièces justificatives en sa possession. L'envoi d'un simple formulaire d'assistance sans explication supplémentaire ne suffit pas pour traiter votre plainte. Après avoir reçu vos commentaires, nous vous enverrons toujours une confirmation de réception. Nous répondrons à vos plainte dans un délai de 5 semaines.

Si la réclamation concerne SUNWEB ou l'établissement de la réservation, vous pouvez soumettre votre réclamation via le formulaire de contact du site web.

Veuillez noter que si des plaintes n'ont pas été signalées à destination et pour lesquelles aucun formulaire Customer Care n'a été rempli, elles ne seront pas traitées en Belgique.

Si votre plainte concerne Sunweb ou l'exécution de la réservation, vous pouvez nous la soumettre via le formulaire de contact sur notre site internet.

Après réception d'une plainte, avant le départ, nous n'enverrons pas d'accusé de réception. En effet, nous voulons traiter votre plainte dans un délai de 5 semaines, ou plus tôt si vous partez peu avant le départ.

Pour plus d'informations sur les conditions de voyage et vos droits en tant que voyageur, veuillez-vous référer aux conditions générales du Comité des litiges relatifs aux voyages.

Tous les accords que nous concluons avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence, sont exclusivement régis par le droit belge et en cas de litige, seuls les tribunaux belges compétents sont compétents. Si, pour des raisons de droit international, une autre loi s'applique, l'interprétation des présentes conditions générales se réfèrera tout d'abord à la loi belge sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs.

Si aucune solution n'est trouvée à l'amiable, vous pouvez, en tant que consommateur, vous adresser à Becom, qui agit comme médiateur entre le consommateur et le vendeur si la plainte paraît fondée. Vous pouvez les contacter via leur formulaire de réclamation ou par écrit à l'adresse suivante : Markiesstraat 1, 1000 Bruxelles – info@becom.digital

En cas de règlement extrajudiciaire du litige, le Service de médiation des consommateurs du Service public fédéral Economie est habilité à recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Cette dernière traitera à son tour la demande elle-même ou la transmettra à une entité qualifiée. Vous pouvez contacter le service du médiateur des consommateurs via ce lien : https://mediationconsommateur.be/fr.

INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

Votre tour opérateur :
Sunweb Group GmbH
Schützengasse 11
CH- 8001 Zurich
Suisse
CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST
BE Numéro d'entreprise:
0627.969.387 SGC 3609

Votre organisateur de voyage :
Sunweb Group Netherlands B.V.
Bahialaan 2
3065 WC, Rotterdam

Contact
Tél : +3238081092
e-mail : formulaire de contact
internet : www.sunweb.be

Sunweb se réserve le droit de modifier ces conditions particulières de vente.

Dernière modification en date : 02-10-2026