Conditions particulières de Sunweb.be

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 et les conditions de la compagnie de location de voiture si celles-ci s'appliquent à votre 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.be 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.be considère qu'il s'agit d'une réservation définitive. En cas de modifications et d'annulations, les conditions spéciales seront appliquées. Sunweb.be 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 de l'article 4.

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 le forfait vacances, dans la mesure où il s'agit d'une modification insignifiante. Si Si Sunweb a l'intention de faire un tel changement insignifiant, il vous en informera.

MONTANT DU VOYAGE

Les prix indiqués sur le site web Sunweb.be (www.sunweb.be) 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.

Modification du cout des voyages
Sunweb.be 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.

Supplément carburant
Nos prix ont été calculés sur la base du niveau de prix du carburant du 13 septembre 2019 (*). Certaines fluctuations ont été prises en

[1]° 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)

compte, mais pas de fortes hausses de prix, afin de pouvoir vous proposer des prix compétitifs. L'article 6 des conditions générales de vente donne à Sunweb la possibilité de répercuter les augmentations de prix sur le consommateur jusqu'à 20 jours avant le départ. Ce supplément s'applique alors à toutes les réservations déjà effectuées et à effectuer.

(*)Le coût du transport des vols charter est basé sur un coût de carburant de 555 €/tonne (Jetfuel FOB Rotterdam) au 13 septembre 2019.

En cas d'augmentation ou de baisse de 15 % et en plus d'une fourchette de 20 €, une révision des prix sera effectuée. Par conséquent, si le carburant est plus cher que 656 €/tonne, le montant ci-dessous sera facturé comme un supplément par itinéraire. Pour chaque tranche supplémentaire de 20 € qui sera franchis, le supplément suivant s'appliquera à nouveau (un 2e supplément sera facturé à 689 €/tonne, un 3e supplément à 699 €/tonne, etc.) Si le carburant devient moins cher que 451 €/tonne, le montant ci-dessous sera accordé sous forme de remise par itinéraire Pour chaque tranche supplémentaire d'une baisse de 20 € du prix du carburant, cette remise s'applique à nouveau (une 2ème remise est accordée à 431 € / tonne, une 3ème remise à 411 € / tonne, etc.).

1,50 € le trajet, par personne: Espagne (Costa Brava, Costa Blanca, Majorque, Ibiza, Minorque, Croatie)
1,80 € le trajet, par personne: Espagne (Costa del Sol, Almeria), Grèce (Zakynthos, Corfou, Céphalonie, Lefkas, Athènes, Thessalonique, Péloponnèse, Skiathos), Portugal, Bulgarie, Tunisie, Italie, Malte
2,30 € le trajet et par personne: Grèce (Crète, Rhodes, Kos, Samos, Lesbos, Santorin, Karpathos), Turquie, Maroc, Madère
2,70 € le trajet, par personne: îles Canaries, Chypre
3,30 € le trajet, par personne: Egypte

Le calcul sera effectué sur la base du prix en moyenne du carburant du 3e mois précédant la date de départ et sera calculé au taux de change moyen de ce 3e mois précédant la date de départ. Exemple : la révision éventuelle pour les départs du mois de juin sera calculée sur le coût moyen du prix du carburant du mois de mars et ajustée à partir du mois d'avril.

Protection du carburant
Lors de la réservation de l'option "Programme de protection du carburant", l'option d'ajustement des prix décrite ci-dessus sous "Supplément carburant" ne s'applique pas. Par conséquent, aucun supplément ou rabais ne peut être appliqué après la réservation en cas de modification du prix du carburant pour un voyage en avion.

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.

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

Responsabilité conjointe et solidaire
La personne qui réserve un voyage est solidairement responsable (également pour toutes les autres personnes qui s'inscrivent). En ce qui concerne les voyageurs mineurs, il doit être démontré que les parents ou les tuteurs ont donné leur consentement. 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.

Changements
Après avoir établi la facture, vous pouvez effectuer des modifications jusqu'à 28 jours avant le départ (dans la mesure où la modification souhaitée est encore possible). Pour chaque modification, 27 € seront facturés pour la modification, plus les frais supplémentaires occasionnés par la modification. Le report de la date de départ ou la réduction du nombre de passagers payants est considéré comme une annulation (partielle) à laquelle s'appliquent les conditions d'annulation.

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:

- 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.

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.be 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
Si un accord est annulé, le voyageur devra payer les frais d'annulation suivants en plus des frais de réservation dus :
a. en cas d'annulation jusqu'au 42ème jour (non compris) avant le jour du départ : 30%.
b. en cas d'annulation du 42e jour (inclus) au 28e jour (exclu) avant le jour du départ : 35 % du montant du voyage.
c. Annulation du 28e jour (inclus) au 21e jour (exclu) avant le jour du départ : 40 % du montant du voyage ;
d. Annulation du 21e jour (inclus) au 14e jour (exclus) avant le jour du départ : 50 % du montant du voyage ;
e. Annulation du 14e jour (inclus) au 5e jour (exclus) avant le jour du départ : 75 % du montant du voyage ;
f. Annulation du 5e jour (inclus) au jour du départ : 90 % du montant du voyage ;
g. en cas d'annulation le jour du départ ou plus tard : la totalité du montant du voyage.

En cas d'annulation, le prix de l'assurance et les frais de police seront toujours facturés en plus des frais d'annulation, sauf si ceux-ci s'élèvent à la totalité du montant du voyage.

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.

Payer
L'avance est de 30 % de la somme du voyage. En outre, les frais de l'assurance annulation et les éventuels frais de réservation doivent être payés immédiatement. Le solde doit être versé à Sunweb.be six semaines avant le départ. Si vous réservez dans les six semaines précédant votre départ, vous devez transférer le montant total en une seule fois.

En cas de retard de paiement, Sunweb.be vous en informera par écrit. Vous avez alors la possibilité de payer le montant restant dans les 7 jours ouvrables. Si le paiement n'est toujours pas effectué, l'accord sera réputé résilié. Sunweb.be a le droit de facturer les frais d'annulation dus.

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

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 un voyage en Égypte ou en Turquie, 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

Guide touristique
Notre guide touristique est une équipe orientée vers l'international. Ils parlent tous l'anglais (et leur langue maternelle). Nous nous efforçons de fournir un service de guide touristique francophone pour chaque destination. Dans certains cas, ce n'est malheureusement pas possible, et nous ne pouvons donc pas le garantir.

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.

Plaintes et litiges
Il est impératif que vous signaliez immédiatement vos plaintes concernant le voyage ou votre séjour de vacances à la réception de votre hébergement et à notre guide local. Notre guide de voyage est prêt à résoudre votre plainte pendant vos vacances. S'il n'y a pas de guide de voyage à destination, vous pouvez contacter notre bureau en Belgique par téléphone. Le numéro de téléphone est indiqué sur vos documents de voyage.

Grâce à cette procédure, il est généralement possible de régler directement votre plainte. Une fois rentré chez soi, il n'est bien sûr plus possible de résoudre les problèmes.

Si votre plainte n'est pas réglée sur place comme vous le souhaitez, il est nécessaire de remplir un formulaire de justifications avec notre guide touristique. Avec ce formulaire, vous pouvez faire connaître votre plainte dans les deux mois suivant votre retour dans votre pays. Dans ce cas, veuillez nous envoyer votre formulaire de justification, avec une explication, par courrier, par courriel ou par fax. L'envoi d'un simple formulaire de justification 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 commentaires dans un délai d'un mois.

Vous pouvez envoyer votre correspondance à
Vacances Sunweb
Pour le service d'assistance à la clientèle
Rue de Bruxelles 59/3
2018 Anvers
t 0032 3 259 09 10
e infos@sunweb.be
i www.sunweb.be

Veuillez noter que si des plaintes n'ont pas été signalées à destination et pour lesquelles aucun formulaire de justification 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 au plus tard 2 mois après connaissance des faits.

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 4 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 nous ne trouvons pas de solution ensemble, vous pouvez vous rendre chez Safeshops en tant que consommateur. SafeShops.be fera la médiation entre le consommateur et le vendeur si la plainte est justifiée à première vue. Vous pouvez les joindre via le formulaire de réclamation à l'adresse https://www.safeshops.be/fr/consumers-complaints/ou par écrit: Kapelsesteenweg 195/1, 2180 Ekeren, ou Info@SafeShops.be.

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

En cas de litiges de nature transfrontalière, vous pouvez également faire appel à la plateforme de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne via ce lien : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR

INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

Votre organisateur de voyages:
Sunweb Group GmbH
Schützengasse 4
CH- 8001 Zurich
Suisse
Tél : +41-(0)43-5083535
Courriel : sgi@sunwebgroup.com
CH- 020.4.049.544-0
CHE- 178.977.909 MWST

Sunweb

SGC 3609

Bureau en Belgique:
Sunweb
Rue de Bruxelles 59/3
2018 Anvers
Tél : +32 (0)3 259 0910
e-mail : infos@sunweb.be
internet : www.sunweb.be
Numéro d'entreprise : 0861423049